

Les Services Micros :

Prévisions et Perspectives de Marché 1994-1997

Programme France

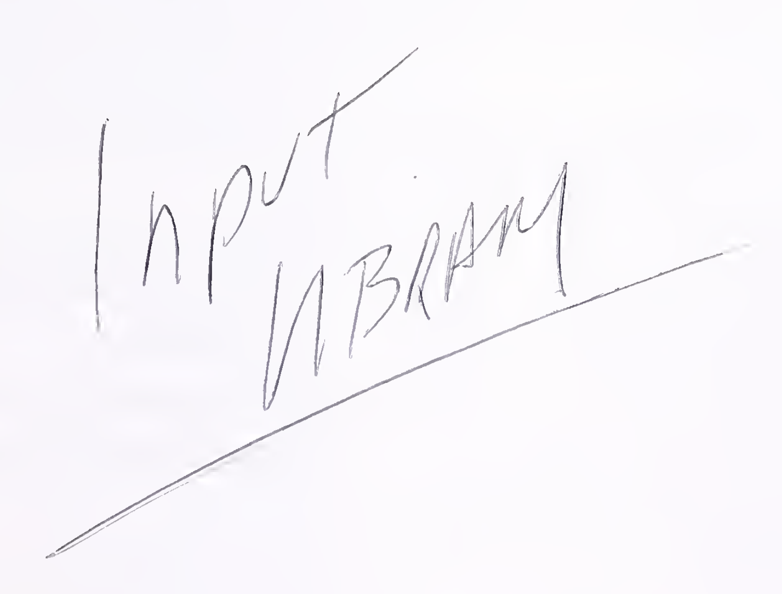
FRENCH — DESKTOP SERVICE

DECEMBRE 1994

Les Services Micros :

Prévisions & Perspectives de Marché

1994 - 1997



INPUT®

Frankfurt • London • New-York • Paris • San Francisco • Tokyo • Washington, D.C.

INPUT®

Avec INPUT, les Directions Générales, impliquées sur les marchés des technologies de l' information, prennent des décisions plus rapides et optimales. Depuis 1974, utilisateurs et fournisseurs bâtissent leurs réflexions stratégiques et engagent leurs actions à partir des données, analyses et recommandations délivrées par INPUT, société internationale spécialisée sur les marchés des logiciels et services.

N' attendez plus pour tirer parti, vous aussi, des connaissances et de l' expertise mondiale d' INPUT. Contactez-nous.

Programmes en souscription

- Information Services Markets
  - Données mondiales et nationales
  - Analyses par secteur d' activité
- Systems Integration and Business Process Change
- Client/Server Applications and Directions
- IT Outsourcing Opportunities
- Information Services Vendor Profiles and Analysis
- EDI/Electronic Commerce
- U.S. Federal Government IT Markets
- IT Customer Services Directions

Composantes des programmes

- Etudes de marché (plus de 100 titres par an)
- Bulletins de recherche sur les principaux enjeux, tendances, ...
- Projections à 5 ans
- Analyse de la concurrence
- Accès aux experts consultants
- Hotline

Bases de données

- Software and Services Market Forecasts Europe
- Software and Services Vendors
- U.S. Federal Government

Etudes spécifiques

Pour les offreurs

- Stratégie de marché
- Analyse d' opportunités
- Etude de satisfaction
- Positionnement
- Conseil en acquisition

Pour les utilisateurs

- Evaluation de fournisseurs
- Scenario d' outsourcing
- Opportunités de marché
- Aide à la planification
- Analyse comparée d' utilisateurs

Autres services

- Présentations
- Conseil Fusion/Acquisition
- Recherche de partenaires

INPUT Worldwide

Frankfurt
Sudetenstraße 9
D-35428 Langgöns-Niederkleen
Germany
Tel. +49 (0) 6447-6055
Fax +49 (0) 6447-7327

London
Cornwall House
55-77 High Street
Slough, Berkshire
SL1 1DZ, England
Tel. +44 (0)1753 530444
Fax +44 (0)1753 577311

New York
400 Frank W. Burr Blvd.
Teaneck, NJ 07666
U.S.A.
Tel. 1 (201) 801-0050
Fax 1 (201) 801-0441

Paris
24, avenue du Recteur Poincaré
75016 Paris
France
Tel. +33 (1) 46 47 65 65
Fax +33 (1) 46 47 69 50

San Francisco
1881 Landings Drive
Mountain View
CA 94043-0848
U.S.A.
Tel. 1 (415) 961-3300
Fax 1 (415) 961-3966

Tokyo
Saida Building, 4-6,
Kanda Sakuma-cho
Chiyoda-ku, Tokyo 101
Japan
Tel. +81 3 3864-0531
Fax +81 3 3864-4114

Washington, D.C.
1921 Gallows Road
Suite 250
Vienna, VA 22182
U.S.A.
Tel. 1 (703) 847-6870
Fax 1 (703) 847-6872

FR / MMH 1/95

Champ de l'étude

Alors que le marché des services micros externalisés n'a pas encore atteint son seuil de maturité, de nouveaux enjeux se dessinent déjà, notamment autour des réseaux et des environnements distribués. Ceux-ci ouvrent un nouveau potentiel pour les services. Néanmoins, comme cela est le cas aujourd'hui pour le marché des services micros externalisés, il est probable que ces nouveaux marchés mettront quelque temps à se concrétiser.

D'ores et déjà, utilisateurs et offreurs s'interrogent sur :

- les évolutions majeures qui toucheront de près le marché des services micros,
- les orientations futures qu'ils devront prendre pour être en phase avec ces principaux changements.

Dans ce rapport, INPUT évalue le cadre dans lequel évolue le marché des services micros externalisés, présente ses perspectives de développement et son devenir selon les principales mutations en cours, tant au niveau technologique qu'économique et humain.

Etude réalisée par

INPUT
24 av. du Recteur Poincaré
75016 Paris, France

Publiée par
INPUT
1881 Landings Drive
Mountain View, CA 94043-0848
United States of America

Programme France

Les Services Micros en France

FRIT • 729 • 1994

Table des Matières

Tableaux et Figures

I Introduction I-1

III Attentes des utilisateurs et réponses des offreurs III-1

Tableaux et Figures (Suite)

Tableaux et Figures (Suite)



Introduction

A Objectifs

Les résultats issus des analyses menées par INPUT sur les attentes des grandes entreprises françaises en matière de services micros et les réponses apportées aujourd'hui par les offreurs font apparaître que :

- leur approche de l'externalisation des services micros n'est pas entièrement perçue sous le même angle et qu'il existe donc un réel effort à faire de part et d'autre pour aboutir à un rapprochement efficace et constructif,
- par conséquent, le marché des services micros externalisés ne se développe pas aussi rapidement que prévu,
- et déjà de nouveaux enjeux se dessinent autour des réseaux et des environnements distribués.

Aussi, la présente étude tente plus particulièrement de faire le point sur :

- les axes de rapprochement possibles entre offreurs et utilisateurs,
- les contours du marché des services micros externalisés, son évaluation en 1994 et 1997,
- le positionnement des offreurs opérant sur ce marché,
- les leçons qui peuvent être tirées de marchés plus avancés tels que ceux des Etats-Unis et du Royaume-Uni,
- les principales mutations en cours et les répercussions qu'elles auront sur l'évolution de ce marché.

B
Méthodologie

La collecte des informations ayant servi de base à cette étude a été réalisée à partir de sources multiples :

Recherche documentaire générale

Celle-ci a été menée à partir du fonds documentaire d'INPUT qui rassemble des articles et des documents spécifiques aux marchés des services informatiques.

Ce fonds contient également l'ensemble des études publiées par INPUT aux Etats-Unis, en Europe et en France. Pour les besoins de cette recherche, les études traitant plus particulièrement de l'évolution des services, du « downsizing », des réseaux et du client-serveur ont été sélectionnées. Elles ont été analysées avec le plus grand soin afin de mieux connaître et de comprendre les stratégies de développement de ces segments de marché. Les titres de ces études sont mentionnés au paragraphe E de cette introduction.

Recherche approfondie auprès des entreprises et des offreurs

Elle a été menée suivant deux axes :

- pour l'analyse comparative des attentes des utilisateurs et des réponses des offreurs faisant l'objet de la première partie de ce rapport, les résultats issus des deux premières études du programme de recherche 1994 « Les Services Micros en France » ont été réexploités et mis en correspondance sur la base de tableaux comparatifs,

- pour l'évaluation du marché et le positionnement des offreurs, INPUT a mené des entretiens approfondis auprès des prestataires les plus significatifs sur le marché et/ou ayant présenté une démarche stratégique structurée de montage de leur offre. Les fournisseurs ainsi sélectionnés appartiennent plus particulièrement au monde des constructeurs, sociétés de maintenance indépendantes (SMI) et SSII.

D'autres sociétés - distributeurs par exemple - sollicitées pour des entretiens mais n'ayant pas donné suite, proposent néanmoins certaines prestations qui rentrent dans le cadre de cette étude. L'absence de ces sociétés du champ de l'analyse peut avoir un impact sur la modélisation des données. Néanmoins, il est à préciser qu'elles ont fait l'objet de très peu de mentions, aussi bien du côté utilisateurs qu'offreurs et que, par conséquent, leur absence ne semble pas avoir une incidence directe sur l'évaluation du marché.

Au total, près de 70 interviews approfondies constituent la base d'analyse de cette recherche.

C
Structure du rapport

Le rapport est structuré en six grandes parties, après cette introduction qui forme le chapitre I :

- le chapitre II présente la synthèse de l'étude,
- le chapitre III est consacré à la mise en perspective des attentes des utilisateurs et des réponses apportées par les offreurs. Il constitue un document de synthèse dont l'objectif principal est la mise en valeur de la dichotomie existante entre prestataires et utilisateurs sur l'approche respective qu'ils ont des pratiques d'externalisation de services micros,
- le chapitre IV donne les contours du marché des services micros externalisés et précise le champ retenu par INPUT pour son évaluation. Il présente par ailleurs ses perspectives de développement et le positionnement des principaux offreurs actifs sur ce marché. Enfin, une rétrospective de marchés plus avancés, Etats-Unis et Royaume-Uni, est succinctement appréhendée à la fin de ce chapitre,
- le chapitre V est dédié au devenir du marché en fonction des principales mutations en cours. Celles-ci, touchant aussi bien les environnements technologiques et informationnels des organisations que les comportements des utilisateurs, auront des conséquences directes sur le développement économique et organisationnel des entreprises,
- le chapitre VI conclut ce rapport par des recommandations et présente notamment les principales opportunités de services micros à court terme.

La réconciliation des prévisions de 1992, issues de la première étude menée par INPUT il y a deux ans, avec celles de 1994 est donnée en annexe.

Ce rapport intitulé « Les Services Micros : Prévisions et Perspectives de Marché 1994-1997 » est le troisième tome publié dans le cadre du programme 1994 d'études INPUT « Les Services Micros en France ».

Ce programme comprend 2 autres rapports :

- Tome I sur les expériences et stratégies des entreprises françaises,
- Tome II sur les offreurs de services micros et leur positionnement.

Des services de support personnalisé accompagnent ces rapports :
- Conférence de présentation des résultats,
- Réunion privée,
- Accès aux consultants pour des questions spécifiques.

D
Définitions

• Jusqu'à une date relativement récente, les prestations de services les plus souvent rencontrées autour des parcs micros étaient la maintenance et la formation.

Ces prestations se caractérisent par un mode de commercialisation basé sur des contrats généralement annuels, qui consistent en une mise à disposition de moyens facturés en fonction de quantités (nombre de machines, d'utilisateurs concernés). Elles forment une première catégorie de services dénommés : les services sous-traités.

• En réponse aux besoins des utilisateurs (étendue et complexité des parcs, contraintes budgétaires) et aux stratégies de développement des offreurs (objectifs de croissance et de restauration des marges), une nouvelle catégorie de prestations est apparue : les services micros externalisés.

Ces prestations couvrent une palette plus étendue constituée par des modules de services traditionnels combinés entre eux. Elles se caractérisent par :

- une responsabilité plus large accordée à un prestataire unique, maître d'oeuvre, qui s'engage sur des résultats,

- une relation commerciale qui va au delà de la simple sous-traitance et qui s'apparente à celle rencontrée dans les contrats de FM ou d'infogérance de grands systèmes. Elle fait l'objet d'un contrat de services sur une période pluriannuelle.

Cependant, si la micro s'inspire des contrats de FM, cela ne signifie pas que toute externalisation de services micros puisse être qualifiée de « FM ou d'infogérance micro ». L'étude démontre en effet que les offreurs, même si certains disposent de ressources et de compétences étendues, n'ont à ce jour que très peu de références, voire pour certains pas du tout, en solution allant jusqu'au transfert d'équipes et à l'externalisation de la propriété des machines.

Dans de nombreux cas, les offreurs se sont appuyés pour développer leur offre sur des services déjà existants et/ou proposés chez leur client, tels que la maintenance traditionnelle des matériels et logiciels, le support aux

utilisateurs et l'administration de parcs micros et de réseaux. Les prestations de conseil, d'ingénierie logiciels, d'intégration et/ou de financement ne sont pas encore réellement formalisées dans les offres actuelles. Cependant, nombreux sont les fournisseurs qui comptent les intégrer afin de se démarquer de leurs concurrents, délivrer des services à plus forte valeur ajoutée qui reposent sur des méthodologies nouvelles répondant mieux aux attentes des entreprises.

Les différentes catégories de prestations évoquées ci-dessus et leurs caractéristiques sont synthétisées dans les tableaux suivants :

[Tableau I-1]

Segmentation et Définition des Services Micros

Catégories de services	Nature de l'intervention	Formes contractuelles	Prestataires
Services sous-traités	Services isolés, le plus souvent : maintenance, hot-line, formation, ... acquis indépendamment	. Contrat annuel . Engagement de moyens . Taux de facturation lié aux quantités (nbre de micros et/ou d'utilisateurs)	Intervenants multiples agissant indépendamment
Services externalisés	Combinaison étendue de services complémentaires et coordonnés entre eux	. Cadre forfaitaire pluriannuel . Engagement de résultats . Contrat de services avec relation de partenariat	Une interface unique, (incluant un ou plusieurs prestataires), responsable de la mise en oeuvre de la gestion et de l'exploitation.

Source INPUT

[Tableau I-2]

Les principaux modes de recours à du support externe micro

Sous-traitance traditionnelle de services		Services de support		Externalisation de services
		Achats		
Prestataire A	←	Gestion du parc		
		Installation	↘	Un prestataire unique
Prestataires B, C, D	←	Maintenance	↘	Un prestataire unique
Prestataires E, F, G	←	Formation	→	Un prestataire unique
Prestataire H	←	Hot-line	↗	Un prestataire unique
		Ingénierie réseaux	↗	Un prestataire unique
Prestataire I	←	Administration des réseaux		
		Ingénierie logiciels		
		Intégration dans le système d'information		
		Autres services : sécurité, conseil, financement, reprise du personnel, ...		

Source INPUT

E

Autres études INPUT

. Impact of Downsizing on Customer Service Organisations - Europe - Mai 1992

. Outsourcing Desktop Services - Europe - Mai 1992

. Impact of Downsizing on Systems Integration - Europe - Septembre 1992

. Outsourcing Desktop Services - USA - Décembre 1992

. Les Services autour des Parcs Micros - France - Décembre 1992

. Interaction Downsizing/Outsourcing - USA - Janvier 1993

. Client/Server Impact on Major Project Contracting - Europe - Novembre 1993

. Equipment Service Contracts in an Open Environment - Europe - Déc. 1993

. Client/Server Impact on Services - Europe - Février 1994

. The Client/Server Explosion, How Users Choose Platforms - USA - Avril 1994

. Information Systems Outsourcing Market - Europe - Juin 1994

. Desktop Services User Perspectives - USA - Juin 1994

. Desktop Services Outsourcing - Europe - Juin 1994

. Les Services Micros : Expériences et Stratégies des Entreprises Françaises - France - Septembre 1994

. Desktop Network Support Opportunities - Europe - Octobre 1994

. Les Services Micros : Réalités de l'offre et Stratégies Gagnantes - France - Novembre 1994

(page blanche)



Résumé

L'objectif de cette troisième étude, publiée dans le cadre du programme de recherche INPUT sur « Les Services Micros en France », est d'éclairer les grandes entreprises françaises et les offreurs de services micros sur les contours exacts de ce marché et ses principales évolutions à court terme.

Plus particulièrement, cette étude tente de répondre aux différentes interrogations suivantes :

- quels sont les axes de rapprochement possibles entre les attentes formulées par les entreprises et les réponses apportées par les prestataires sur ce marché ?
- quelle définition peut-on retenir pour caractériser le marché des services micros externalisés ?
- quelle est la valeur de ce marché en 1994 et sur quel rythme évoluera-t-il d'ici 1997 ?
- quels sont les principaux enjeux qui se dessinent à plus ou moins court terme autour de ces services ?
- quelles répercussions auront-ils sur les environnements technologique, économique et humain des entreprises ?

A

Attentes des entreprises et réponses des offreurs : une approche différente de l'externalisation

Après analyse des besoins des grandes entreprises en matière de services micros et suite à la recherche menée par INPUT sur les offres de services micros proposées sur le marché (cf. tomes 1 et 2 du programme « Les Services Micros en France »), il existe une certaine dichotomie entre les attentes de ces grandes entreprises et les réponses apportées par les prestataires.

Il apparaît que les motivations perçues par les offreurs en matière de recours aux services micros externalisés diffèrent de celles mentionnées par les entreprises concernées.

INPUT a identifié deux niveaux d'appréciation : les motivations perçues (selon les offreurs) et les motivations réelles (citées par les utilisateurs).

Principales raisons d'un recours à des prestataires de services micros externalisés

Rang	Selon les utilisateurs Motivations réelles	Selon les offreurs Motivations perçues
1	Prix des services, coûts (3)	Qualité du service, assurance qualité (3)
2	Compétences techniques étendues (4)	Prestataire unique (7)
3	Qualité du service, assurance qualité (1)	Rapport qualité, prix (1)
4	**Couverture nationale, proximité (14)**	Compétences techniques étendues (2)
5	**Connaissance des réseaux locaux (10)**	**Capacité à gérer toute l'infrastructure du SI (15)**
6	**Support multi-fournisseurs (matériel et logiciel) (14)**	**Réputation, notoriété (9)**

( ) Mise en correspondance du rang trouvé chez l'offreur pour l'utilisateur et vice versa *Source INPUT*

Parmi les principales raisons, trois ont été clairement identifiées chez les offreurs : la qualité du service, le prix des prestations et leurs compétences techniques étendues.

Alors que la connaissance des réseaux locaux apparaît comme une bonne raison de recours aux services micros externalisés pour les utilisateurs, les fournisseurs ne la font ressortir qu'en dixième mention. Pourtant, un certain nombre d'entre eux ont déjà investi sur ce créneau et pris conscience des attentes des utilisateurs dans ce domaine. Apparemment, tous n'ont peut-être pas encore intégré cet élément comme essentiel au sein de leur offre.

Il est clair que les utilisateurs attendent des offreurs des réponses simples et concrètes : c'est le cas en ce qui concerne la capacité des prestataires à répondre en terme de couverture géographique et de support multi-vendeurs.

Il apparaît clairement que les attentes formulées précédemment demandent aux fournisseurs une démarche encore plus pro-active vis-à-vis de leurs clients et prospects, tant au niveau marketing qu'en terme d'analyse de leurs besoins et prise en compte de la culture de leur société. Le tableau ci-dessous présente les axes d'amélioration à suivre par les offreurs pour être plus compétitifs sur ce marché.

Axes d'amélioration à court terme pour les offreurs

- Engager une réflexion marketing structurée
- Proposer des services démontrant une réelle valeur ajoutée
- Intégrer rapidement les nouvelles technologies
- Oser cibler de nouveaux prospects

Source INPUT

B
Un marché encore à développer

Pour évaluer le marché des services micros externalisés, INPUT a retenu comme cadre d'analyse les segments qui correspondent à des prestations caractérisées par :

- une responsabilité plus large donnée à un prestataire unique en charge de la mise en oeuvre de la gestion et de l'exploitation, et s'engageant sur des résultats (et non des moyens ou des actions),
- une relation contractuelle qui va au delà de la simple sous-traitance et qui s'apparente plutôt à une convention de services identique à celle rencontrée dans les contrats classiques de FM ou d'infogérance.

Le tableau suivant rappelle les caractéristiques de ces services qui rentrent dans le cadre de l'analyse et qui servent de base à l'évaluation chiffrée du marché.

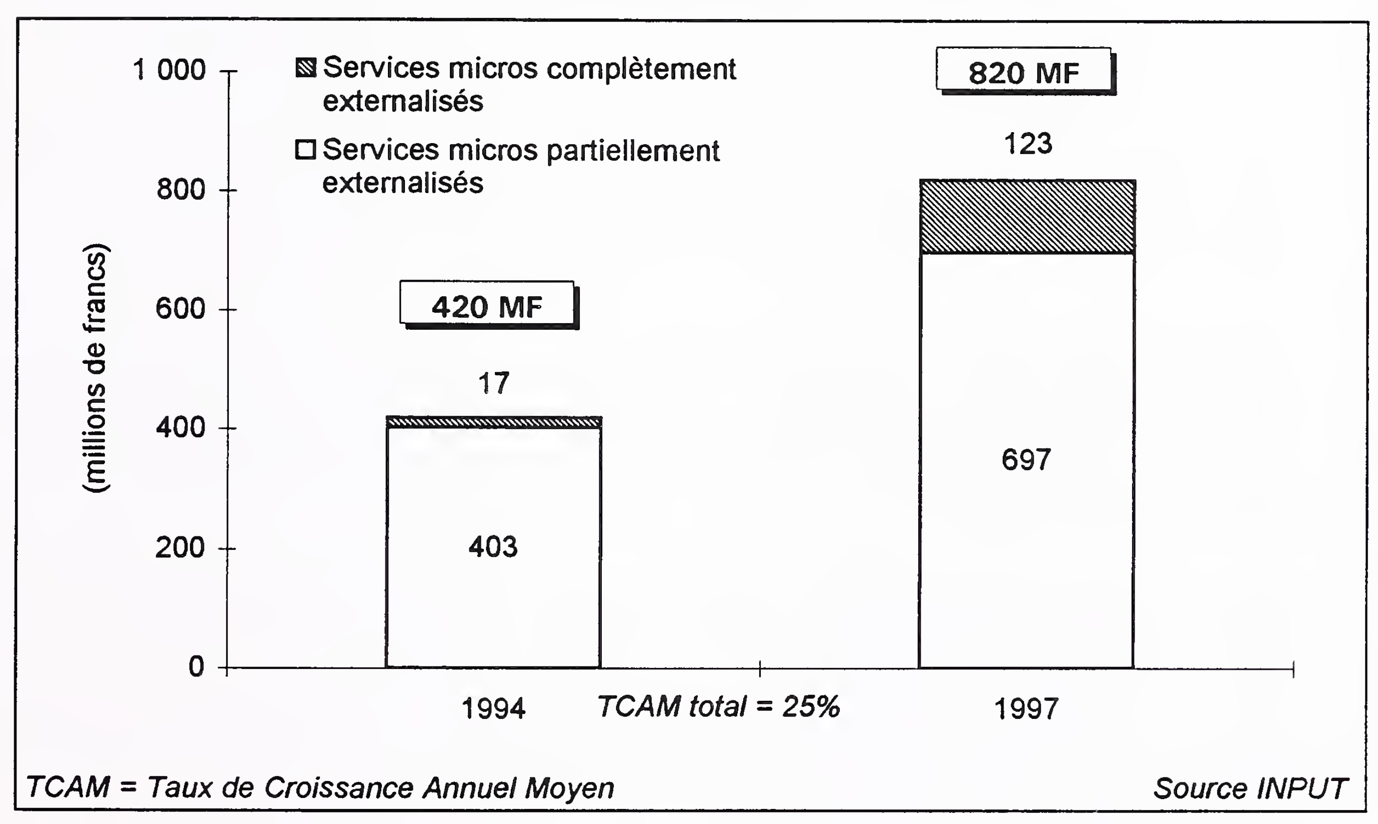
Définition des services micros externalisés considérés dans le cadre de l'étude

- Services micros complètement ou partiellement externalisés (combinaison de services, à partir de quatre, complémentaires et coordonnés entre eux, pouvant inclure le transfert de propriété des machines)
- Services négociés auprès d'un prestataire unique qui s'engage sur des résultats et qui est responsable de la mise en oeuvre de la gestion et de l'exploitation (maître d'oeuvre)
- Services reposant sur un contrat forfaitaire pluriannuel s'apparentant à celui rencontré dans les relations de FM grands et moyens systèmes

Source INPUT

En 1994, le marché des services micros externalisés, suivant la définition qu'INPUT a retenue, s'élève à 420 millions de francs. Son taux de croissance annuel moyen, pour la période 1994-1997, est estimé à 25%.

Décomposition du marché des services micros externalisés selon le degré d'externalisation - 1994 et 1997



TCAM = Taux de Croissance Annuel Moyen *Source INPUT*

- Les services micros complètement externalisés peuvent s'apparenter à de l'infogérance micro ou du FM micro global. Ils sont soit offerts dans le cadre de contrats de FM grands et moyens systèmes, soit commercialisés indépendamment sous la forme d'une offre dédiée micro. Ils ne représentent que 7% du marché en 1994. Sur la période 1994-1997, INPUT estime que le marché devrait être tiré par cette forme d'externalisation. Sa part passera à près de 18% en 1997.

- Les services micros partiellement externalisés correspondent à une combinaison étendue de services complémentaires et coordonnés entre eux dont les formes contractuelles, sur la base d'un forfait pluriannuel, doivent impérativement inclure une convention de services avec des engagements de résultats. L'offreur intervient comme interface unique (même si d'autres prestataires apportent leurs ressources) et est responsable de la mise en oeuvre et de l'exploitation des services. Ce marché devrait se structurer d'ici 1997 pour migrer progressivement vers des solutions d'externalisation globale. Il connaîtra une croissance annuelle moyenne de 20%.

La croissance se fera, dans un premier temps, essentiellement au profit de prestations telles que l'administration de parc, l'assistance utilisateur et la formation. Les services de maintenance, bien qu'inclus dans ce premier ensemble de prestations externalisées, connaîtront une décroissance en valeur, la concurrence érodant durement les marges et les machines bénéficiant de garanties étendues.

Dans un deuxième temps, d'autres prestations viendront se greffer sur ces premières tâches externalisées (maintenance, installation, formation, administration de parc et assistance utilisateurs) : financement, sécurité, intégration dans le système d'information, management de réseaux, etc. Déjà, fin 1994, des demandes comprenant des services de location évolutive ou d'externalisation de la propriété commencent à voir le jour sur le marché.

Par ailleurs, il est intéressant de noter que la croissance du marché des services micros externalisés sera « alimentée » en partie par le marché des services micros multi-vendeurs (MVS micros), évalué à 1,6 milliards de francs en 1994, et il est fort probable que les frontières entre ces deux catégories risquent à terme de s'estomper.

En 1994, 75% du marché des services micros se répartissent entre 10 offreurs dont 1 société de maintenance indépendante, 5 constructeurs et 4 SSII.

Deux sociétés se partagent le leadership, Thomainfor et EDS, et concentrent environ 35% du marché. Cinq constructeurs (DEC, Bull, HP, IBM et Olivetti) figurent parmi les principaux prestataires suivants avec Thalès, filiale du groupe Sligos, qui réalise 5% du marché.

Parmi les autres sociétés s'octroyant les 25% restant, celles qui ont une activité significative en 1994 sont : Alcatel TITN Answare, Axime, GSI, Sorbus, Tasq International, ...

D'autres, telles que Cap Sesa Hoskyns, ICL, TELCI, Unisys, Wang, etc., disposent aussi d'offre dédiée dont l'activité, comparativement aux autres acteurs, reste encore de faible valeur en 1994.

Top 10 des offreurs de services micros externalisés en 1994

Classement	Part de marché (%)
Thomainfor (1)	22
EDS (2)	13
DEC	8
Bull	8
HP	5
Thalès (3)	5
IBM	5
Olivetti	4
Axone	3
Télésystèmes	2
Total des 10 premiers offreurs	**75**

Note : les parts de marché mentionnées dans ce tableau excluent les marchés dits captifs (comme le parc IBM pour Axone)

(1) Le volume d'affaires de Thomainfor provient essentiellement de prestations de services liés à l'exploitation des parcs (maintenance à valeur ajoutée, installation, déploiement, administration de parc).

(2) Bien que disposant d'une offre de services dédiés à la micro, EDS réalise la majeure partie de son volume d'affaires dans le cadre de contrats de FM global.

(3) Pour Thalès, la part de marché mentionnée a été établie en tenant compte uniquement des prestations à valeur ajoutée d'intégration et de maîtrise d'oeuvre.

Source INPUT

C

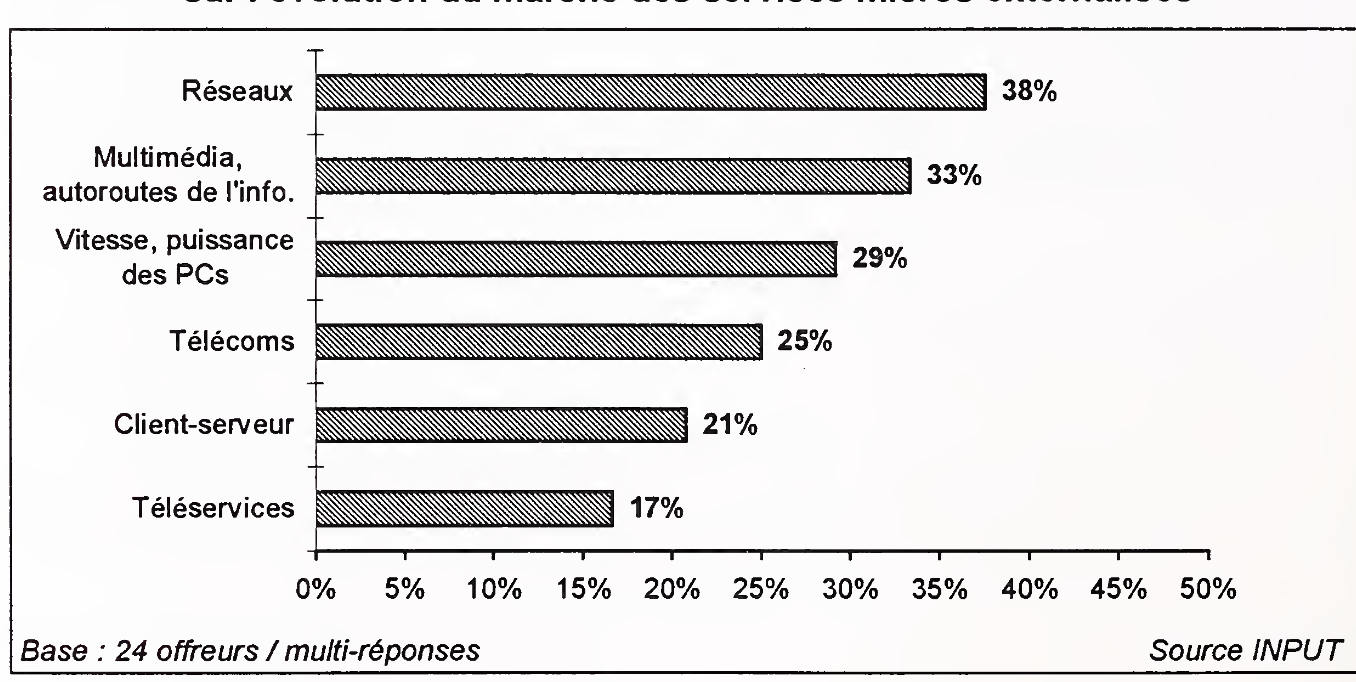
Mutations des technologies, des environnements et des comportements : impacts sur les entreprises de demain

L'importance croissante de la micro dans l'environnement informatique des entreprises a considérablement changé la dynamique du marché des services liés aux technologies de l'information.

Parallèlement, les développements technologiques en cours (processeurs Pentium, RISC, amélioration des techniques de compression d'images, technologie orientée objet, etc.) et la refonte des modèles informatiques existants (« downsizing », réseaux, architecture client-serveur, ...) génèrent une course en avant à laquelle la micro ne saurait échapper.

Parmi les facteurs technologiques et/ou techniques qui auront une incidence majeure sur l'évolution des services autour des parcs micros, les réseaux locaux et leur expansion font partie des tous premiers sujets d'attention, tant de la part des utilisateurs que des offreurs (cf. figure ci-dessous).

Principaux facteurs technologiques qui auront une incidence majeure sur l'évolution du marché des services micros externalisés



D'autres facteurs, tels que le multimédia, les autoroutes de l'information ou les téléservices (télédistribution, téléchargement, télésupervision, télémaintenance, etc.) apparaissent aussi prépondérants mais ils nécessitent avant tout l'implémentation des réseaux locaux pour pouvoir être mis en application et pleinement exploités.

Sans aucun doute, le développement des systèmes d'information destinés aux télécommunications et l'intégration de plus en plus poussée de celles-ci au sein de la micro (messagerie électronique, télécopie, visioconférence, téléphonie, transmission numérique via le RNIS) ont un impact sur les comportements des utilisateurs dans leur façon de véhiculer l'information, au delà du simple réseau local, vers des sites distants.

Tous ces principaux développements se traduisent par :

- une prolifération encore plus importante des produits - toujours plus évolués et sophistiqués - des protocoles, des standards, et des services associés,
- une complexité croissante des problèmes à résoudre face auxquels l'utilisateur final a de plus en plus de mal à s'y retrouver.

Le foisonnement des outils disponibles sur le marché et la complexité croissante des solutions de services apportées en réponse aux problèmes micros rencontrés par les entreprises obligent celles-ci à disposer de personnel de plus en plus spécialisé, capable d'appréhender tous les environnements existants. Le tableau suivant présente l'impact de ce phénomène sur les compétences du personnel en charge de la micro au sein de l'entreprise.

Evolution des compétences du personnel en charge de la micro au sein des entreprises

- Augmentation du niveau des connaissances techniques requises
- Capacité à répondre à la mise en place de solutions complexes
- Suivi permanent de l'évolution des techniques nécessitant l'intégration d'une veille technologique continue
- Faculté à déployer rapidement les nouvelles technologies

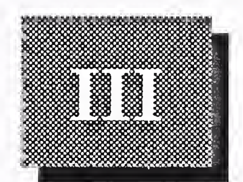
Source INPUT

Réunir tous les spécialistes de chaque domaine pour parvenir à établir des méthodes de suivi parfaitement efficaces afin d'améliorer et de mieux maîtriser ces environnements micros et réseaux apparaît une tâche difficile à accomplir :

- tant pour les utilisateurs qui ne disposent pas de toutes les ressources en interne,
- que pour les offreurs qui se doivent de répondre le plus efficacement et largement possible aux besoins de leurs clients.

Dans les prochaines années, un double enjeu se dessine pour :

- les entreprises qui auront pris conscience que la maîtrise de leur micro et de leurs réseaux, étant l'une des composantes essentielles de l'amélioration de la qualité et de la productivité de leur organisation, doit se concevoir à travers un réel projet d'entreprise,
- les offreurs qui seront les plus à même de démontrer la réelle valeur ajoutée de leurs services et capables d'intégrer aussi bien un ensemble de prestations (dont certaines ressources pourront être puisées auprès de partenaires) que l'entreprise cliente pour laquelle ils interviendront.



Attentes des utilisateurs et réponses des offreurs

A
Une approche différente de l'externalisation

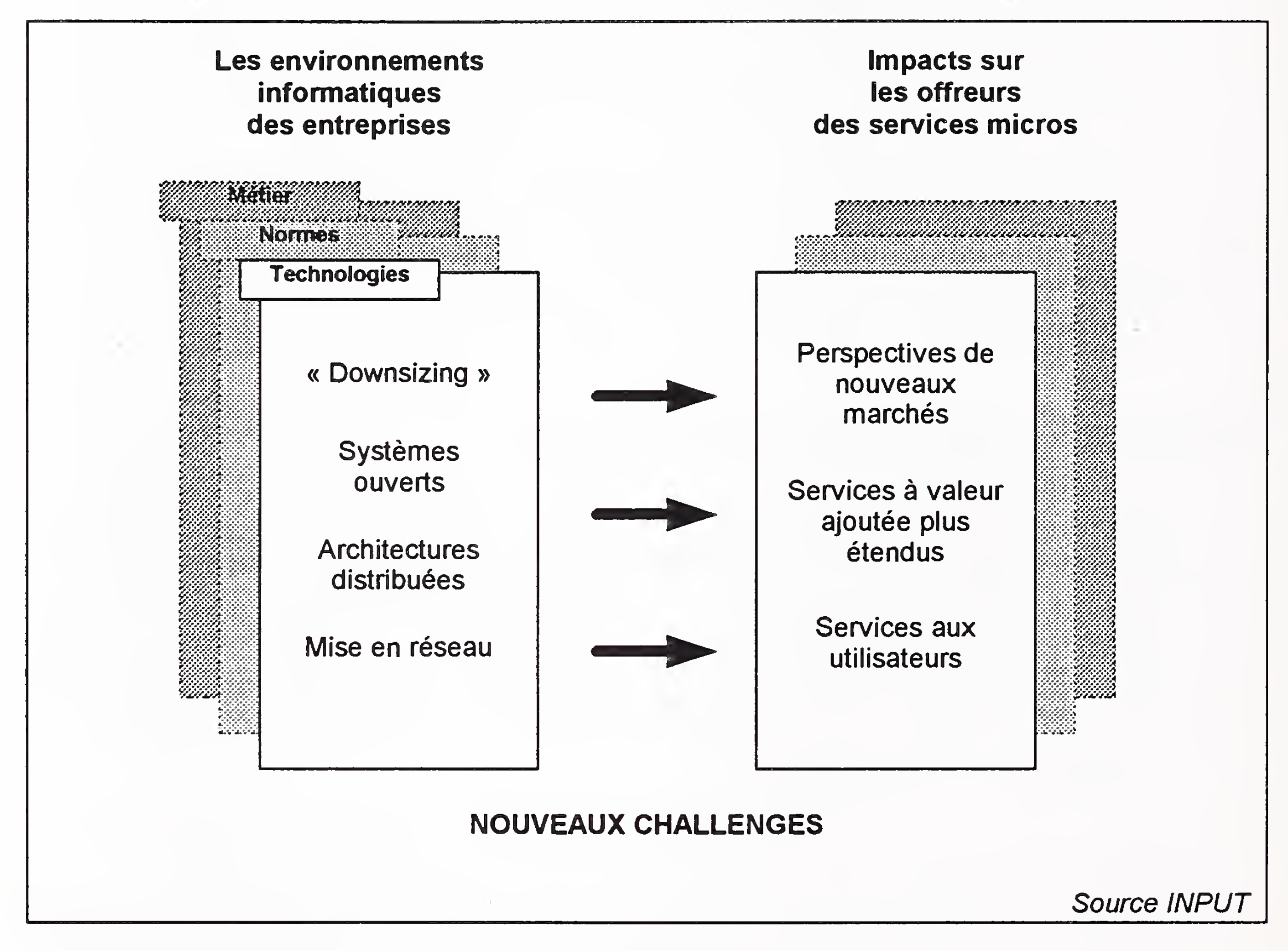
Le marché de l'« outsourcing » compte déjà un bon nombre de grandes entreprises qui ont accepté de passer le pas en recourant à des prestataires externes pour assurer tout ou partie de la gestion de leur système d'information. Aujourd'hui, la nature des prestations externalisées s'étend progressivement à d'autres segments. En effet, le management des réseaux et des micros semble obtenir un écho de plus en plus important parmi les prestataires d'« outsourcing ».

Mais ce phénomène fait apparaître de nouveaux challenges pour les fournisseurs car il appelle des services aux caractéristiques et aux fonctionnalités différentes : rapidité d'implémentation, flexibilité des solutions, coûts réduits, niveaux d'interlocuteurs variables, nécessaire intégration des cultures des entreprises clientes, mise à niveau technologique permanente, complexité des projets, respects des normes et standards, etc.

Les facteurs de croissance qui dynamiseront le marché des services micros sont explicités dans la figure III-1.

[Figure III-1]

Les facteurs de croissance du marché des services micros



Par ailleurs, le facteur décisif, qui permettra aux offreurs de conserver l'exploitation des plates-formes de leurs clients, réside en leur capacité à offrir des services micros et des prestations de management de réseaux, en réponse au développement actuel des environnements des entreprises vers le client-serveur.

1. Motivations perçues et motivations réelles

Après analyse des besoins des grandes entreprises en matière de services micros et suite à la recherche menée par INPUT sur les offres de services micros proposées sur le marché (cf. tomes 1 et 2 du programme « Les Services Micros en France »), il existe une certaine dichotomie entre les attentes de ces grands entreprises et les réponses apportées par les prestataires.

Il apparaît que les motivations perçues par les offreurs en matière de recours aux services micros externalisés diffèrent de celles mentionnées par les entreprises concernées.

INPUT a identifié deux niveaux d'appréciation : les motivations perçues (selon les offreurs) et les motivations réelles (mentionnées par les utilisateurs).

[Tableau III-1]

Principales raisons d'un recours à des prestataires de services micros externalisés

Rang	Selon les utilisateurs Motivations réelles	Selon les offreurs Motivations perçues
1	Prix des services, coûts (3)	Qualité du service, assurance qualité (3)
2	Compétences techniques étendues (4)	Prestataire unique (7)
3	Qualité du service, assurance qualité (1)	Rapport qualité, prix (1)
4	**Couverture nationale, proximité (14)**	Compétences techniques étendues (2)
5	**Connaissance des réseaux locaux (10)**	**Capacité à gérer toute l'infrastructure du SI (15)**
6	**Support multi-fournisseurs (matériel et logiciel) (14)**	**Réputation, notoriété (9)**

( ) Mise en correspondance du rang trouvé chez l'offreur pour l'utilisateur et vice versa *Source INPUT*

Parmi les principales raisons du recours aux prestataires de services micros données par les utilisateurs, trois ont été clairement identifiées chez les offreurs : la qualité du service, le prix des prestations et leurs compétences techniques étendues.

Alors que la connaissance des réseaux locaux apparaît comme une bonne raison de recours aux services micros externalisés pour les utilisateurs, les fournisseurs ne la font ressortir qu'en dixième mention. Pourtant, un certain

mbre d'entre eux ont déjà investi sur ce créneau et pris conscience des

attentes des utilisateurs dans ce domaine. Apparemment, tous n'ont peut-être pas encore intégré cet élément comme essentiel au sein de leur offre.

Il est clair que les utilisateurs attendent des offreurs des réponses simples et concrètes : c'est le cas en ce qui concerne la capacité des prestataires à répondre en terme de couverture géographique et de support multi-vendeurs.

De la même façon, lorsqu'une analyse plus approfondie est menée sur les principaux moyens de contrôle souhaités par les utilisateurs dans le cadre de leur contrat, ces derniers sont très pragmatiques dans leurs souhaits : tableaux de bord, enquêtes de satisfaction auprès des utilisateurs, formalisation des procédures, etc.

A contrario, la formulation des réponses apportées par les fournisseurs reste plus conceptuelle, même si, sans aucun doute, elle sous-entend que ces éléments de contrôle sont pris en compte. Tous les utilisateurs ne sont pas familiarisés par la terminologie adoptée par les offreurs et souhaitent bien souvent un éclaircissement sur le contenu exact des prestations.

[Tableau III-2]

Moyens de contrôle de l'externalisation

Rang	Souhaités par les utilisateurs	Perçues par les offreurs chez les utilisateurs
1	Indicateurs, tableaux de bord et outils de gestion de parc	Plan d'assurance qualité
2	Enquêtes-qualité auprès des utilisateurs	Engagement de résultats
3	Procédures formalisées d'installation et d'intervention	Contrôle partagé du projet

Source INPUT

2. Décalage et déphasage des approches

Les prestataires sont en avance dans leur appréciation du champ d'intervention que les utilisateurs souhaitent en matière de services micros externalisés (cf. tableau III-3). Fin 1994, bon nombre d'utilisateurs ne sont pas encore prêts à passer le pas en ce qui concerne le financement de leur parc et l'externalisation de la propriété. Ceci ne semble pas être pris en compte par les

offreurs puisque 82% d'entre eux estiment que l'externalisation doit aller jusqu'à ce stade. Il est vrai que le marché évolue rapidement et que des contrats incluant le financement devraient commencer à apparaître courant 1995.

De la même façon, les offreurs considèrent que toute externalisation de services micros doit aller jusqu'au réseaux et serveurs. Or, aujourd'hui, environ 50% des utilisateurs, seulement, sont disposés à étendre les prestations jusqu'à ces plates-formes.

[Tableau III-3]

Jusqu'où l'externalisation doit-elle aller ?

Niveau d'intervention	Selon les utilisateurs	Selon les offreurs
Au niveau de la prestation	Elle doit être limitée à la logistique et au support pour + de 50% d'entre eux	Elle doit aller jusqu'au financement et l'externalisation de la propriété pour 82% d'entre eux
Au niveau de la plate-forme	50% sont favorables à une extension aux réseaux et aux serveurs	Pour 100% des offreurs, elle doit inclure les réseaux et les serveurs

Source INPUT

Incontestablement, les fournisseurs souhaitent passer trop rapidement d'une offre de prestations traditionnelles délivrées indépendamment les unes des autres (telles que la maintenance, l'installation, l'inventaire, le support utilisateurs, ...) à des prestations beaucoup plus évoluées de type « infogérance » de parc micros.

Les utilisateurs sont loin d'être tous prêts à généraliser leurs recours à des prestataires externes pour bénéficier d'une prise en charge complète de leurs micros par ceux-ci. Cette démarche doit s'effectuer progressivement, sachant, par ailleurs, qu'une grande majorité d'entre eux ne dispose pas en interne d'un plan stratégique intégrant la maîtrise et le développement de la bureautique. En effet, quand un tel plan existe, il témoigne d'une réflexion interne déjà structurée sur la problématique de la micro et peut être le facteur facilitant le passage d'une étape à l'autre.

B

Les différents niveaux de maturité

1. Côté utilisateurs

La réticence des utilisateurs à recourir à des services micros externalisés repose essentiellement sur des craintes et/ou des freins psychologiques (perte du contact avec les utilisateurs, problèmes sociaux, etc.) plutôt que sur des problèmes qu'ils pourraient rencontrer avec leur prestataire (contenu et étendue de son offre).

Alors que les prestations de services micros ont pour objectif de mieux gérer et administrer les parcs micros, certains utilisateurs craignent de perdre la maîtrise de ce qu'ils considèrent être comme un élément de développement stratégique de leur entreprise : leur micro-informatique. Ceci se traduit notamment par la volonté de garder une certaine indépendance vis-à-vis des prestataires. Par ailleurs, il ne fait aucun doute que tous ne sont pas encore au courant des coûts générés par leurs parcs micros. Par conséquent, les prestations leur semblent, a priori, plus chères que ce qu'ils ont estimé.

[Tableau III-4]

Principaux freins de l'externalisation

Rang	Mentionnés par les utilisateurs	Rencontrés par les offreurs
1	Perte de la maîtrise de leur micro	Prix des prestations
2	Perte du contact avec les utilisateurs	Manque de maturité de leur client
3	Non maîtrise et augmentation des coûts	Méconnaissance de leurs services
4	Problèmes sociaux	Problèmes sociaux
5	Confidentialité et sécurité	Volonté d'indépendance des clients et prospects

Source INPUT

2. Côté offreurs

De leur côté, les prestataires ne disposent pas tous d'une offre claire, flexible et structurée permettant aux utilisateurs de pouvoir apprécier aussi bien le contenu que la valeur ajoutée pouvant leur être apportés.

Par ailleurs, un des reproches qui leur est souvent fait est de ne pas être suffisamment partial dans leur démarche commerciale. C'est le cas, par exemple, des constructeurs dont les utilisateurs redoutent bien souvent d'être trop dépendants, surtout si ceux-ci interviennent aussi en amont sur la fourniture du matériel.

[Tableau III-5]

Principales faiblesses des offreurs sur le marché

- Capacité à structurer une offre
- Clarté de leur démarche
- Flexibilité
- Impartialité

Source INPUT

C
Plus de rigueur et d'implication dans la démarche des offreurs

1. Les axes de rapprochement

Apparemment, les utilisateurs restent sceptiques quant aux capacités des offreurs à répondre réellement à leurs besoins. Le tableau III-6 résume les principaux axes d'amélioration souhaités par ces derniers envers les prestataires et les réponses que les offreurs se proposent de donner à court terme. Certains d'entre eux en ont déjà pris conscience, notamment en ce qui concerne la clarification et la simplification de leur offre.

[Tableau III-6]

Principales attentes vis-à-vis des prestataires

Rang	Demandées par les utilisateurs aux offreurs	Perçues par les offreurs chez les utilisateurs
1	Crédibiliser et clarifier l'offre	Proposer des services autour des réseaux et du client-serveur
2	S'engager effectivement sur les résultats	Offrir des services de « management de parc » performants
3	Etre capable d'intégrer l'entreprise	Conseiller le client et l'accompagner dans sa démarche
4	Mettre en place une organisation adaptée	Avoir une offre simplifiée et cohérente
5	Démontrer une réelle valeur ajoutée	Intégrer la micro dans le système d'information

Source INPUT

2. Pro-activité et rentabilité : facteurs clés de réussite

Il apparaît clairement que les attentes formulées précédemment demandent aux fournisseurs une démarche encore plus pro-active vis-à-vis de leurs clients et prospects, tant au niveau marketing qu'en terme d'analyse de leurs besoins et prise en compte de la culture de leur société.

Les tableaux III-7 et III-8 présentent les orientations à suivre par les offreurs pour se développer en phase avec le marché des services micros et les axes d'amélioration à court terme qui peuvent être effectués afin d'être plus compétitifs.

[Tableau III-7]

Comment se développer en phase avec le marché des services micros

- Orienter les solutions vers le métier du client
- Lui laisser libre choix de celles-ci
- Tenir pleinement compte des nouveaux environnements (réseaux, client-serveur, architectures distribuées)
- Ne pas oublier l'utilisateur final
- Etre plus pro-actif dans la présentation et la mise en place des prestations

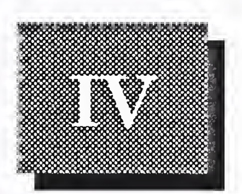
Source INPUT

[Tableau III-8]

Axes d'amélioration à court terme pour les offreurs

- Engager une réflexion marketing structurée
- Proposer des services démontrant une réelle valeur ajoutée
- Intégrer rapidement les nouvelles technologies
- Oser cibler de nouveaux prospects

Source INPUT



Evaluation du marché et perspectives de développement

A
Un marché dont le cadre doit être clairement défini

Avant d'évaluer le marché français des services micros externalisés, il est nécessaire d'effectuer une remise en perspective générale par rapport aux deux segments suivants : le marché de l'« outsourcing » ou de l'externalisation et celui du « service clients » toute plate-forme confondue. En effet, les ressources composant une offre des services micros externalisés proviennent d'origines diverses ce qui ne facilite pas la définition exacte de ses contours.

1. Contours 1994 du marché des services micros

Deux approches distinctes ont été identifiées au niveau de l'offre pour appréhender le marché des services micros :

- Approche « Top Down »

Elle est en particulier le fait des SSII et de certains constructeurs qui tentent d'étendre leurs pratiques d'« outsourcing » grands et moyens systèmes vers les plates-formes micros, réseaux locaux et serveurs. Dans la majorité des cas, l'offre proposée dans le cadre de cette démarche fait partie intégrante d'un contrat de FM global.

En effet, considérant les micros comme la terminaison nerveuse du système d'information du client, ces prestataires positionnent leur prestation à la porte des grands et moyens systèmes. En descendant jusqu'aux micros, en passant

par les réseaux, ils essayent de couvrir l'ensemble des besoins de leurs clients évoluant dans des environnements de plus en plus distribués.

Aujourd'hui, certains d'entre eux sont en mesure de proposer une offre de services micros dédiée, c'est-à-dire dissociée des contrats de FM grands et moyens systèmes.

- Approche « Bottom Up »

Cette démarche prend sa source au sein d'une prestation phare délivrée de façon isolée (la maintenance traditionnelle pour les constructeurs et sociétés de maintenance indépendantes, ou bien l'installation, l'assistance des matériels et/ou logiciels pour les distributeurs, ou encore les réseaux pour certains spécialistes) et autour de laquelle s'est construit un ensemble plus complet de services apportant davantage de valeur ajoutée.

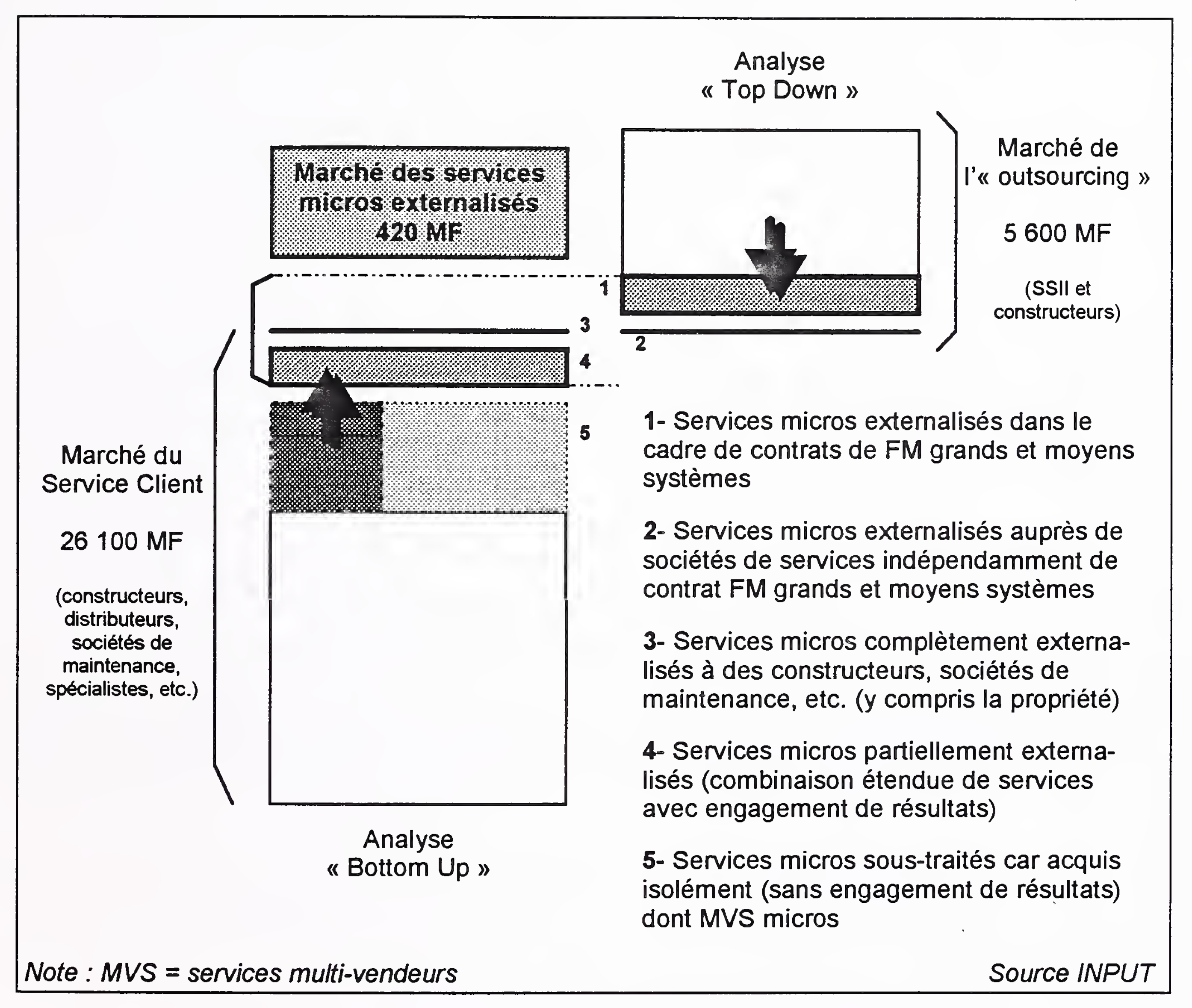
L'offre issue de cette approche est assurée soit par le département « service clients » des fournisseurs - cas notamment des constructeurs - soit par la structure en charge du marketing et des ventes. L'objectif initial du département « service clients », qui était de fournir des prestations de services sur des plates-formes propriétaires, a progressivement évolué pour intégrer aussi des prestations de services multi-vendeurs (MVS), y compris autour de la micro.

Cette approche met en avant la capacité de l'offreur d'intégrer et de gérer une combinaison de services micros répondant aux attentes des utilisateurs.

La figure IV-1 schématise ces 2 approches et les remet en perspective de leur marché d'origine. Le tableau IV-1 rappelle les caractéristiques des services micros qui rentrent dans le cadre de l'analyse et qui servent de base à l'évaluation chiffrée du marché.

[Figure IV-1]

Positionnement du marché des services micros externalisés en France, 1994



Note : MVS = services multi-vendeurs *Source INPUT*

- L'approche « Top Down » se retrouve dans le contexte du marché de l'« outsourcing » ou de l'externalisation de systèmes d'information.

Le marché de l'« outsourcing » couvre aujourd'hui 5 grandes catégories de prestations : le FM d'exploitation, le FM global, l'externalisation de services micros, le FM de réseaux et la gestion d'applications. Ce marché s'avère de plus en plus impacté par les nouveaux environnements des systèmes d'information issus de réflexions conduites dans les entreprises pour redéfinir leur « process » (cf. le « Business Process Reengineering »). Tout service d'« outsourcing » se définit par une relation contractuelle à moyen ou long terme entre un prestataire et son client en vue d'opérer, de gérer tout ou partie d'un système activant les technologies de l'information.

En 1994, ce marché est estimé à 5,6 milliards de francs en France.

- L'approche « Bottom Up » est le fait des offreurs opérant sur le marché du « service clients ».

Le marché du « service clients » regroupe 6 principales familles de prestations : la maintenance d'équipements, les services d'environnement de sites, le support des logiciels systèmes, l'éducation et la formation, les prestations intellectuelles et les services de secours. Ces prestations concernent aussi bien les plates-formes grands et moyens systèmes que les stations de travail, les serveurs, les micros et les réseaux. Elles s'adressent à des environnements soit propriétaires et homogènes soit hétérogènes. Dans ce dernier cas, elles s'apparentent à des offres MVS.

En 1994, la valeur du marché français du « service clients » concernant les micros et réseaux locaux est estimé à près de 7 milliards de francs, dont 1,6 milliards en MVS.

[Tableau IV-1]

Définition des services micros externalisés considérés dans le cadre de l'étude

- Services micros complètement ou partiellement externalisés (combinaison de services, à partir de quatre, complémentaires et coordonnés entre eux, pouvant inclure le transfert de propriété des machines)
- Services négociés auprès d'un prestataire unique qui s'engage sur des résultats et qui est responsable de la mise en oeuvre de la gestion et de l'exploitation (maître d'oeuvre)
- Services reposant sur un contrat forfaitaire pluriannuel s'apparentant à celui rencontré dans les relations de FM grands et moyens systèmes

Source INPUT

Pour évaluer le marché des services micros externalisés, INPUT a retenu comme cadre d'analyse les segments de marché 1 + 2 + 3 + 4 de la figure IV-1 qui correspondent à des prestations caractérisées par :

- une responsabilité plus large donnée à un prestataire unique en charge de la mise en oeuvre de la gestion et de l'exploitation, et s'engageant sur des résultats (et non des moyens ou des actions),

- une relation contractuelle qui va au delà de la simple sous-traitance et qui s'apparente plutôt à une convention de services identique à celle rencontrée dans les contrats classiques de FM ou d'infogérance.

Les chiffres présentés dans les pages suivantes correspondent à des estimations. Pour 1994, le taux de confiance des statistiques délivrées est relativement fiable. En effet, les estimations ont été modélisées en fin d'année à partir de données récentes.

2. Perspectives à plus ou moins court terme

Un autre élément, jouant un rôle significatif aujourd'hui, est lié au contexte des architectures distribuées dans lequel évolue le marché de l'externalisation des services micros. En effet, des prestataires, tels que Cap Gemini Sogeti avec son offre « Distributed Computing Services » ou EDS, organisent désormais leurs prestations pour répondre aux besoins issus de ce type d'architecture. Dans cette démarche, où les aspects organisationnels de l'entreprise sont prépondérants, il apparaît de plus en plus difficile de dissocier et d'isoler la part réelle dédiée à la micro.

Les offreurs, travaillant déjà sur ces marchés, modifient leurs stratégies marketing afin de s'adapter aux changements qu'ils rencontrent chez leurs clients et prospects. Dans de nombreux cas, cela se traduit par l'ajustement de leur capacité marketing à appréhender les métiers de ces clients (redéploiement transnational de l'offre par exemple).

B

Le marché des services micros en 1994 et 1997

1. Le marché et son environnement

En raison de sa jeunesse et de ses origines variées, le marché des services micros est très dépendant de son environnement, qui d'ailleurs alimentera sa croissance. Dans cet environnement, le segment de marché qui semble le plus porteur au développement des services micros externalisés est celui du marché du « service clients »[1].

Ce marché correspond à des prestations qui, aujourd'hui, trouvent le plus d'écho auprès des utilisateurs en raison de l'historique des relations avec les offreurs, de la mise en place rapide et facile des prestations, de la démarche continue et mieux structurée par rapport à leurs besoins, etc. Par ailleurs, les SSII, opérant déjà sur le marché des services micros externalisés avec des prestations d'« outsourcing », se dotent de capacités similaires à celles que l'on rencontre dans les prestations de services client (cf. EDS avec TPD, Sligos avec Thalès, et d'autres ...).

Le tableau IV-2 donne les chiffres clés sur cet environnement, les principales catégories de services qui le constituent et leur évolution.

[Tableau IV-2]

Mise en perspective du marché français des services micros externalisés, 1994 et 1997

(en milliards de francs)	1994	1997	TCAM 94-97
A- Marché total « service clients »	26,1	26,4	1%
B- Marché total « services multi-vendeurs » ou MVS	6,0	9,0	14%
C- Marché « service clients » micros et LANs	7,0	7,9	4%
D- Marché MVS micros et LANs	1,6	2,1	9%
E- Marché des services micros externalisés	0,4	0,8	25%

TCAM = Taux de Croissance Annuel Moyen *Source INPUT*

---

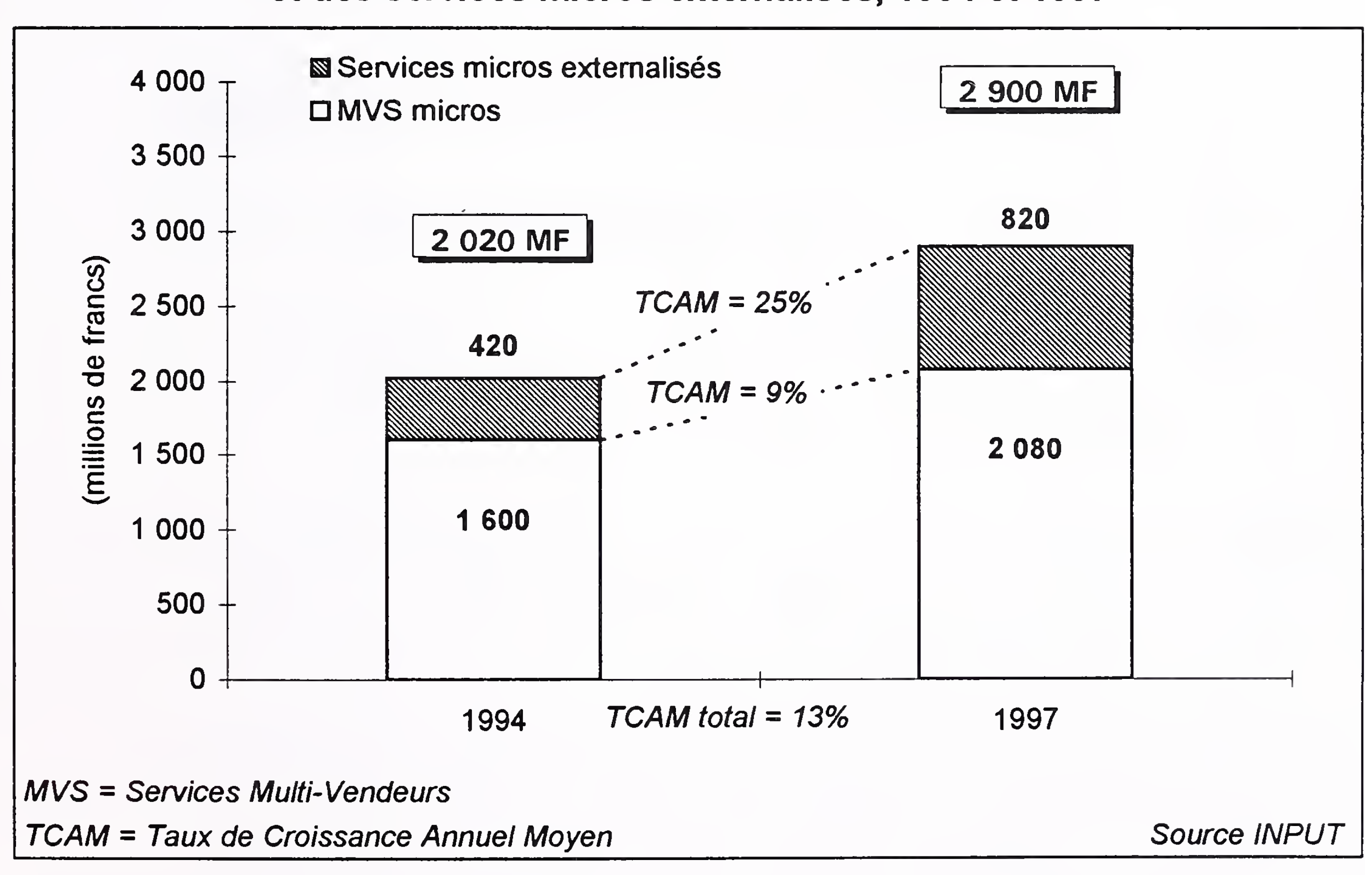
[1] *Le terme de « service client » définit les services autour des équipements délivrés par l'organisation service client des offreurs.*

Il est intéressant de noter que la croissance du marché des services micros externalisés sera « alimentée » en partie par le marché MVS et il est fort probable que les frontières entre ces deux catégories risquent à terme de s'estomper.

La figure IV-2 suivante montre le potentiel plus étendu de ce marché. En 1994, le marché des services micros externalisés, suivant la définition qu'INPUT a retenue, s'élève à 420 millions de francs. Additionné à celui du MVS micros et réseaux locaux, il s'élève à 2 milliards de francs.

[Figure IV-2]

Marché français des services micros multi-vendeurs (MVS) et des services micros externalisés, 1994 et 1997



MVS = Services Multi-Vendeurs
TCAM = Taux de Croissance Annuel Moyen
Source INPUT

La croissance se fera, dans un premier temps, essentiellement au profit de prestations telles que l'administration de parc, l'assistance utilisateur et la formation. Les services de maintenance, bien qu'inclus dans ce premier ensemble de prestations externalisées, connaîtront une décroissance en valeur, la concurrence érodant durement les marges et les machines bénéficiant de garanties étendues.

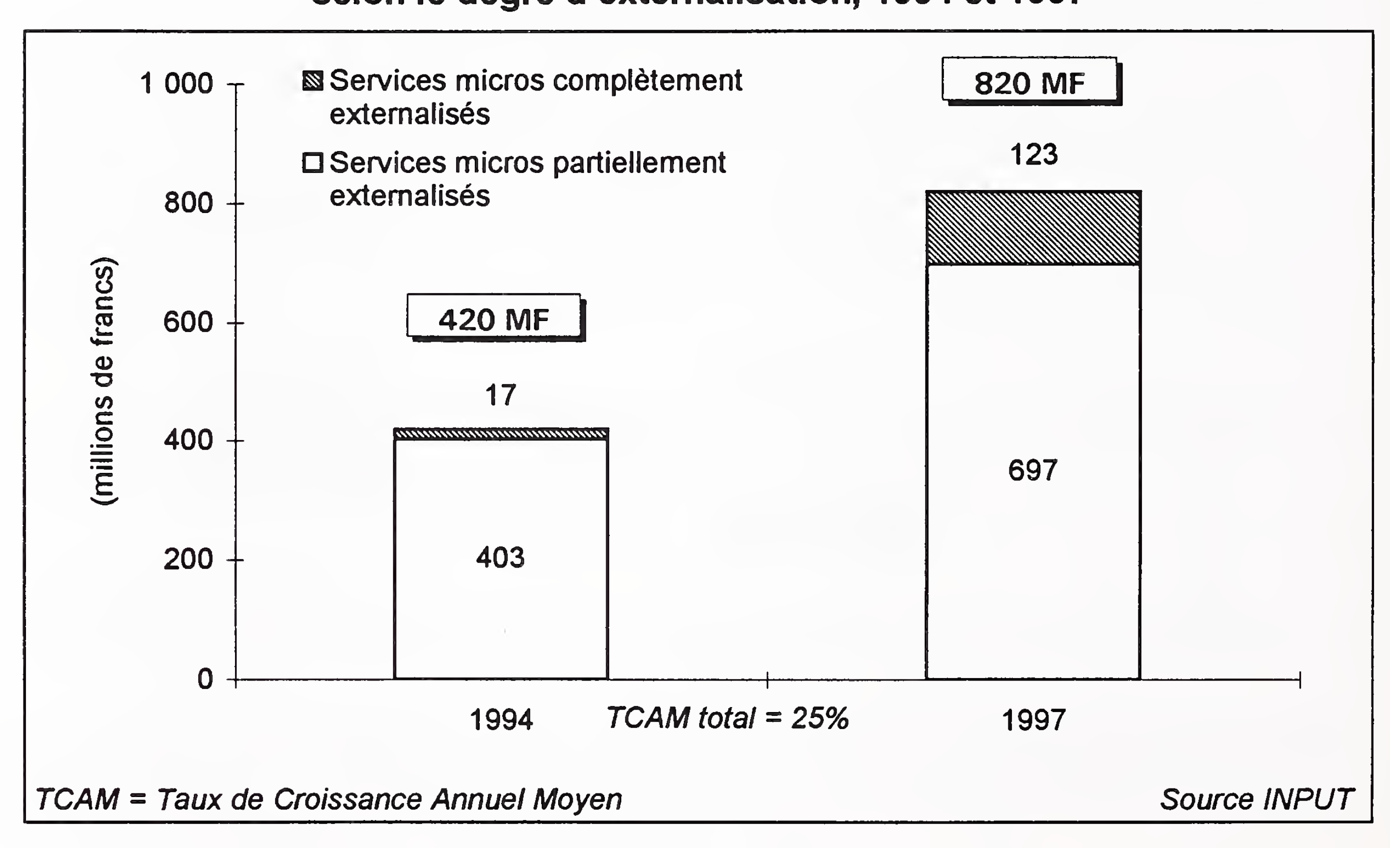
Dans un deuxième temps, d'autres prestations viendront se greffer sur ces premières tâches externalisées (maintenance, installation, formation,

administration de parc et assistance utilisateurs) : financement, sécurité, intégration dans le système d'information, management de réseaux, etc. Déjà, fin 1994, des demandes comprenant des services de location évolutive ou d'externalisation de la propriété commencent à voir le jour sur le marché.

2. Valeur du marché 1994 et scénarios de croissance pour 1997

[Figure IV-3]

Décomposition du marché des services micros externalisés selon le degré d'externalisation, 1994 et 1997



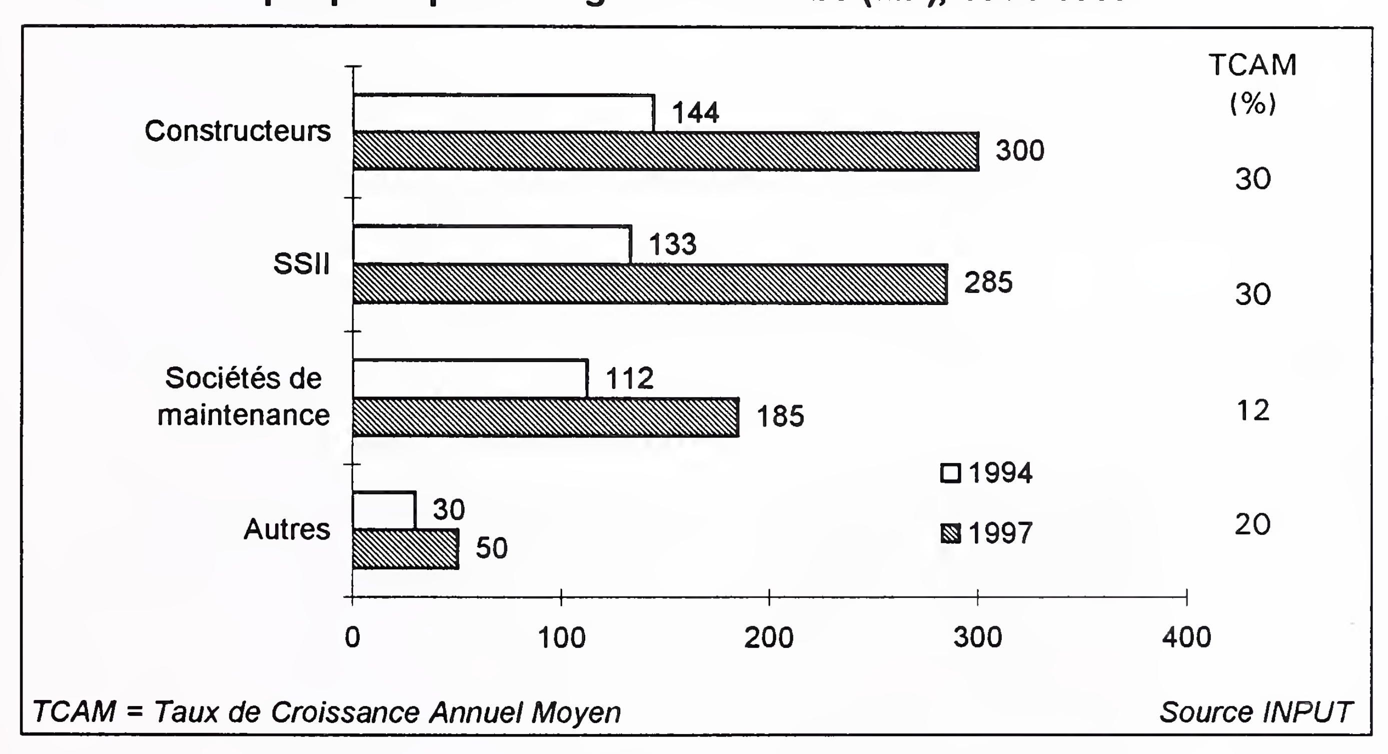
• Les services micros complètement externalisés peuvent s'apparenter à de l'infogérance micro ou du FM micro global. Ils sont soit offerts dans le cadre de contrats de FM grands et moyens systèmes soit commercialisés indépendamment sous la forme d'une offre dédiée micro. Ils ne représentent que 7% du marché en 1994. Sur la période 1994-1997, INPUT estime que le marché devrait être tiré par cette forme d'externalisation. Sa part passera à près de 18% en 1997.

• Les services micros partiellement externalisés correspondent à une combinaison étendue de services complémentaires et coordonnés entre eux dont les formes contractuelles, sur la base d'un forfait pluriannuel, doivent impérativement inclure une convention de services avec des engagements de résultats. L'offreur intervient comme interface unique (même si d'autres

prestataires apportent leurs ressources) et est responsable de la mise en oeuvre et de l'exploitation des services. Ce marché devrait se structurer d'ici 1997 pour migrer progressivement vers des solutions d'externalisation globale. Il connaîtra une croissance annuelle moyenne de 20%.

[Figure IV-4]

Evolution du marché des services micros externalisés par principale catégorie d'offreurs (MF), 1994-1997



Le classement des principales catégories d'offreurs sur le marché français des services micros externalisés fait apparaître trois grands segments :

- les constructeurs et SSII devraient connaître la croissance la plus forte sur la période 1994-1997. Grâce à leurs compétences étendues à de nombreux métiers et à leurs capacités d'intégrer des ressources multiples, ces deux catégories d'offreurs semblent les plus à même de répondre aux attentes du marché tant au niveau de la structuration de leurs prestations que de leur rapidité à formuler une offre en adéquation avec les besoins de leurs clients et prospects.

- les sociétés de maintenance indépendantes disposent d'un solide point d'entrée : la maintenance traditionnelle qu'elles essayent de faire évoluer vers des prestations à plus forte valeur ajoutée. Néanmoins, dès que la demande d'externalisation comprend des services plus diversifiés (financement, ingénierie de réseaux, formation, etc.) elles ne sont pas toutes en mesure de monter une offre complète et étendue. Les plus à même de regrouper des compétences allant au delà de la maintenance traditionnelle pourront profiter

de l'évolution de ce marché. Les autres se positionneront plutôt comme des « third-parties ».

- les autres acteurs regroupent essentiellement les distributeurs et les spécialistes. Ils sont actifs sur des créneaux pointus ou des niches du marché. Ils ne disposent pas à ce jour d'offre s'apparentant à de l'externalisation complète de services micros. Ce sont d'excellents challengers sur le marché pour répondre à des demandes spécifiques dans des domaines où ils ont acquis une expérience certaine : financement de parc, sécurisation de données, management de réseaux, hot-line, ingénierie de logiciels, etc.

C
Le positionnement des offreurs

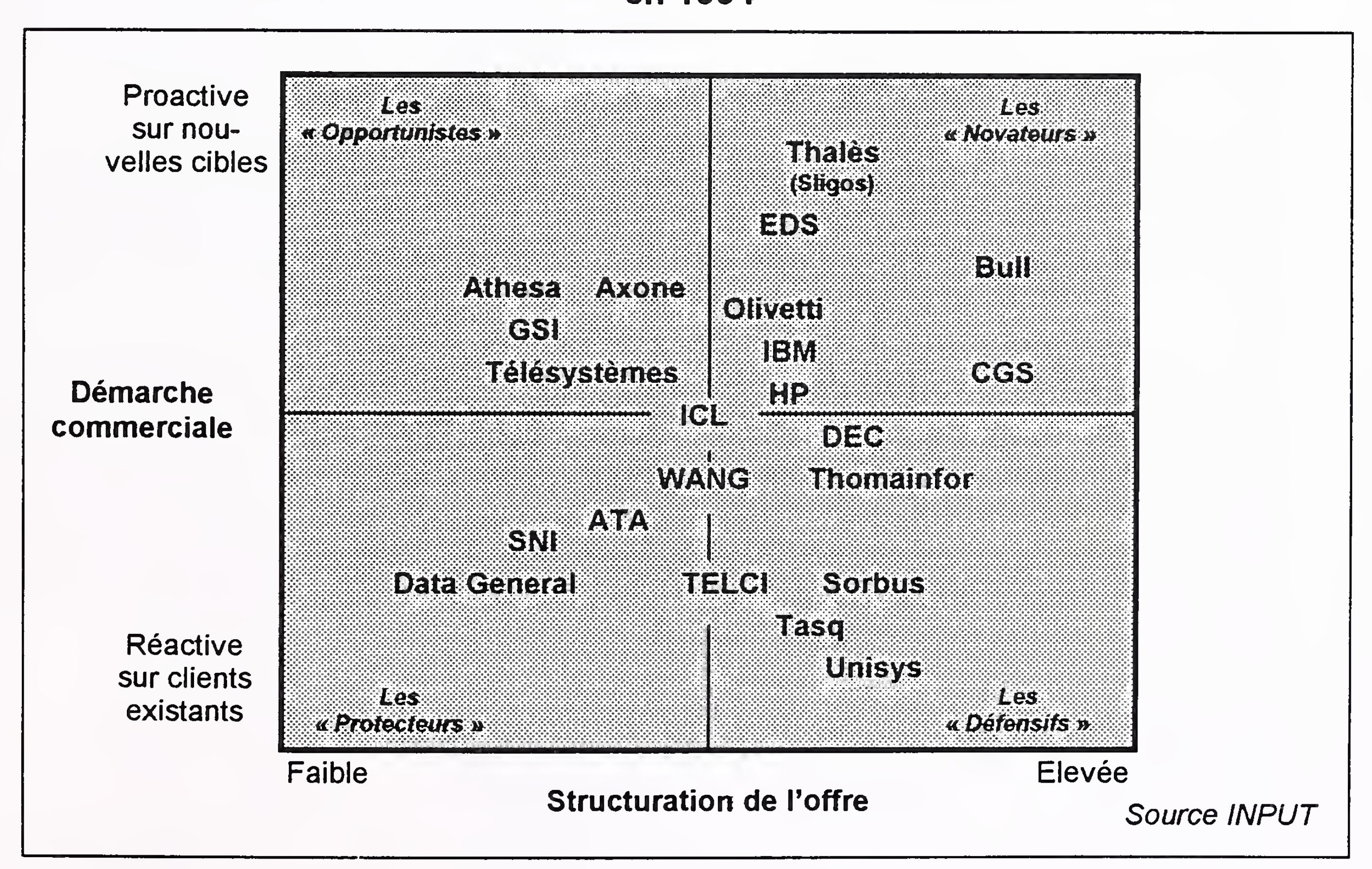
1. Selon la structure de l'offre

Dans le Tome 2 du programme « Les Services Micros en France », intitulé « Réalités de l'Offre et Stratégies Gagnantes 1994-1997 », INPUT a retenu deux critères pour positionner les offreurs sur le marché : la structuration de leur offre et la démarche commerciale mise en place pour la vendre.

La figure IV-5 ci-dessous donne un positionnement des offreurs les plus significatifs sur le marché des services micros externalisés. La sélection retenue ne prétend pas être exhaustive, d'autres prestataires proposent de tels services.

[Figure IV-5]

Positionnement des offreurs sur le marché des services micros externalisés en 1994



Source INPUT

Parmi les quatre grandes familles identifiées par INPUT, on retrouve :

- les « Novateurs » qui regroupent des sociétés comme Thalès (Groupe Sligos), EDS, Bull, Olivetti, IBM, Hewlett-Packard ou CGS (à travers Cap Sesa Hoskyns),

- les « Opportunistes » parmi lesquels INPUT a positionné Athesa, Axone, GSI ou Télésystèmes,

- les « Défensifs » avec DEC, Thomainfor, Sorbus, TELCI, Tasq International ou Unisys,

- et les « Protecteurs » avec Siemens Nixdorf Information Systems (SNI), Alcatel TITN Answare (ATA) ou Data General.

ICL et Wang ont des profils médians, leur offre étant respectivement en phase de structuration pour l'un et en développement pour l'autre.

Un autre positionnement consiste à analyser l'étendue des prestations (tout service confondu) proposées par les entités en charge chez les offreurs de l'offre micro et de déterminer de cette manière le spectre qui est couvert ainsi que le sens de son développement.

INPUT a ainsi positionné 13 sociétés sur une échelle partant des services micros isolés en allant jusqu'à l'intégration de systèmes tout en passant par les services micros externalisés, bien sûr, et le facilities management grands et moyens systèmes. La figure IV-6 schématise ce positionnement.

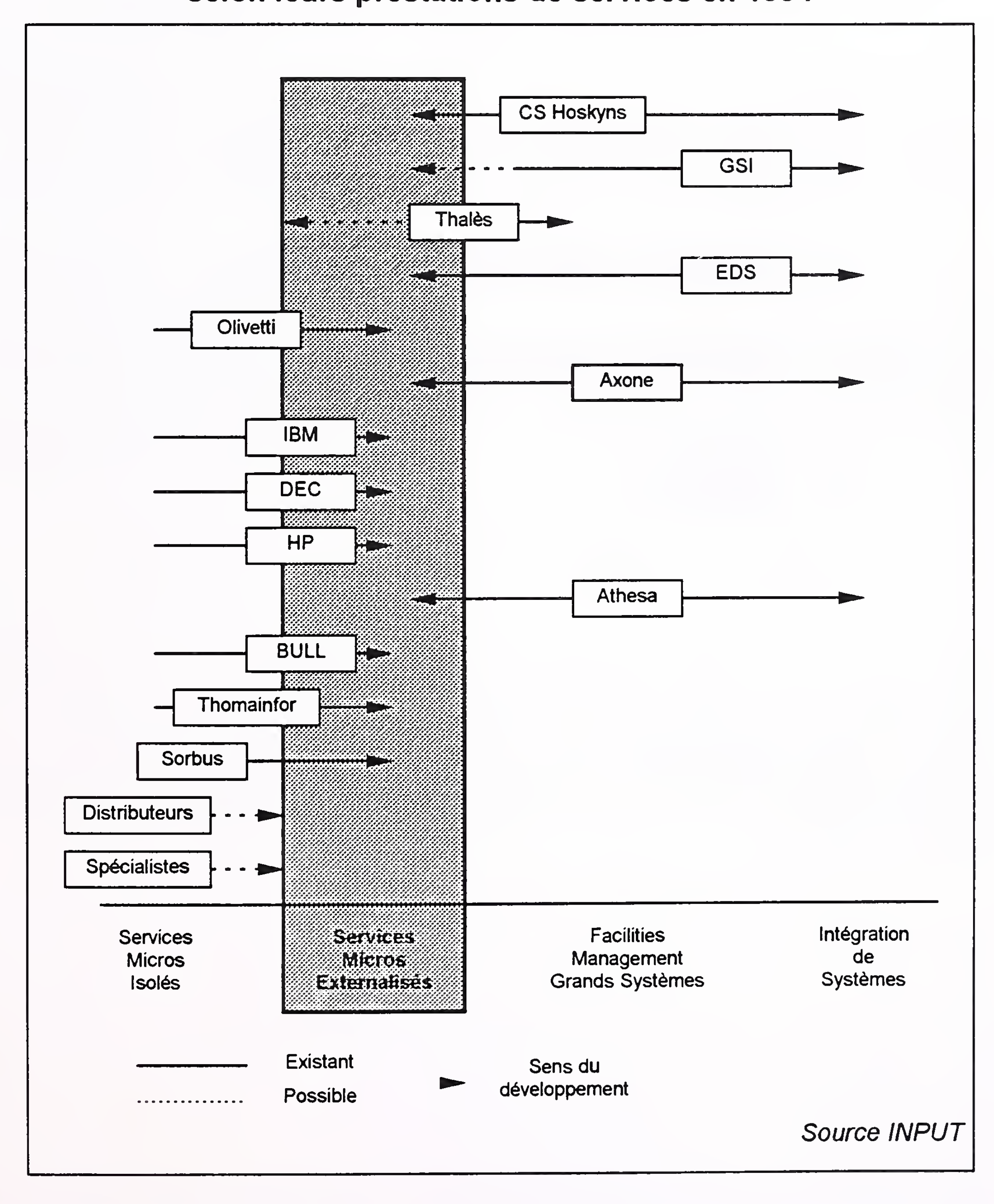
Les SSII, qui interviennent essentiellement au niveau de la micro comme intégrateurs de ressources, couvrent le spectre allant de l'intégration à celui de l'externalisation de services micros. Thalès représente un cas un peu atypique dans le monde des SSII. En effet, le groupe Sligos, qui opère sur le marché du FM grands et moyens systèmes et dont Thalès fait partie, est l'une des toutes premières SSII à avoir filialisé son entité en charge du développement et de la commercialisation de son offre micro.

Certains constructeurs, tels que Hewlett-Packard ou Digital Equipment, tentent d'aller au-delà du marché de l'externalisation de services micros puisqu'ils proposent, depuis fin 1994, des prestations d'« outsourcing » au travers d'entités dédiées à cette activité. D'autres, Bull et IBM, disposent de structures juridiques indépendantes, respectivement Athesa et Axone, en charge de ces activités. Dans ce cas de figure, il est bien souvent difficile d'identifier « qui fait quoi », au niveau des prestations micros, entre ces entités qui apparaissent relativement interdépendantes.

Les sociétés de maintenance indépendantes font évoluer leurs prestations de maintenance traditionnelle vers des services à plus forte valeur ajoutée. Cependant, encore bon nombre d'entre elles se positionnent, comme les distributeurs et les spécialistes, aux portes de l'externalisation de services micros, fournissant plutôt des prestations isolées.

[Figure IV-6]

Positionnement des principaux offreurs selon leurs prestations de services en 1994

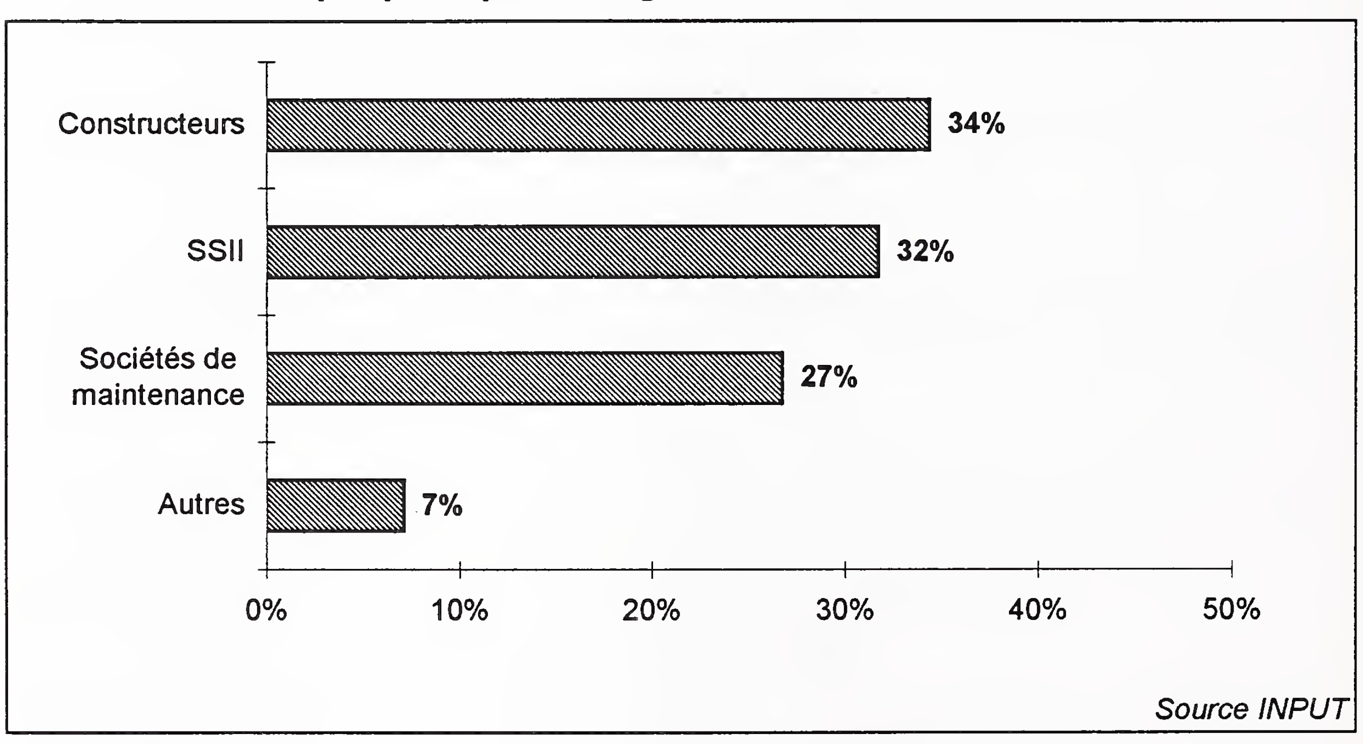


2. Selon le volume d'affaires généré

En 1994, le marché des services micros externalisés se répartit de manière équilibrée entre trois catégories de prestataires : les constructeurs, les SSII et les sociétés de maintenance indépendantes[2]. Chacune détient environ 30% du marché. Les autres offreurs, distributeurs, éditeurs ou spécialistes, bien que ne représentant que 7% de ce marché en 1994, devraient progresser.

[Figure IV-7]

Décomposition du marché des services micros par principale catégorie d'offreurs en 1994



Les utilisateurs adeptes de l'externalisation, interrogés sur les fournisseurs qu'ils avaient effectivement retenus sur le marché, ont donné un classement quasi similaire (cf. tome 1 du programme) à celui établi à partir du volume d'affaires généré.

---

[2] *Les 27% détenus par les sociétés de maintenance indépendantes s'expliquent par la place prépondérante de Thomainfor (cf. tableau IV-4).*

L'analyse plus fine des prestations de services micros délivrés par les offreurs amène aux conclusions suivantes :

- Il semblerait que les SSII soient la catégorie de fournisseurs qui ont vendu le plus de services micros complètement externalisés comparativement aux autres acteurs. La prise en compte des offres micros intégrées au sein de prestations de FM grands et moyens systèmes agit inévitablement sur ce rapport. Cette intégration est presque systématique, peu d'offre dédiée micro et commercialisée indépendamment ayant été identifiée en 1994 chez les SSII. Il est difficile de déterminer exactement la part réelle qu'elles représentent, étant inclues dans les contrats de FM globaux.

- Progressivement, les constructeurs semblent décrocher des affaires s'apparentant à des services complètement externalisés. En 1994, même si nombre d'entre eux disposent d'une offre pouvant inclure l'externalisation de la propriété, peu sont encore à même de fournir des références éprouvées.

- Les sociétés de maintenance indépendantes, comme les distributeurs, les éditeurs ou les spécialistes, n'ont pas encore démontré leur réel potentiel à répondre à des demandes d'externalisation complète. Néanmoins, le marché s'adressant plus facilement aujourd'hui à des solutions d'externalisation partielle, leurs prestations répondent aisément à la demande actuelle des utilisateurs.

[Tableau IV-3]

Revenus du marché des services micros externalisés en 1994

Classement	Valeur (MF)	Part de marché (%)
Total des 10 premiers offreurs	314	75
Constructeurs	21	5
SSII	35	8
Sociétés de maintenance indépendantes	20	5
Distributeurs	24	6
Spécialistes	6	1
Total des autres offreurs	106	25
TOTAL	**420**	**100**

Note : les volumes d'affaires mentionnés dans ce tableau excluent les marchés dits captifs (comme le parc IBM pour Axone)

Source INPUT

En 1994, 75% du marché des services micros se répartissent entre 10 offreurs dont 1 société de maintenance indépendante, Thomainfor, 5 constructeurs et 4 SSII.

Deux sociétés se partagent le leadership, Thomainfor et EDS, et concentrent environ 35% du marché.

Thomainfor est actif sur le marché de l'externalisation partielle proposant essentiellement des prestations de conseil et de services liés à l'exploitation des parcs.

EDS, bien que disposant d'une offre de services dédiés à la micro, réalise la majeure partie de ce type de prestations dans le cadre de contrats de FM global.

Parmi les autres sociétés s'octroyant les 25% restant, celles qui ont une activité significative en 1994 sont : Alcatel TITN Answare, Axime, GSI, Sorbus, Tasq International, ...

D'autres, telles que Cap Sesa Hoskyns, ICL, TELCI, Unisys, Wang, etc., disposent aussi d'offre dédiée dont l'activité, comparativement aux autres acteurs, reste encore de faible valeur en 1994.

[Tableau IV-4]

Top 10 des offreurs de services micros externalisés en 1994

Classement	Part de marché (%)
Thomainfor (1)	22
EDS (2)	13
DEC	8
Bull	8
HP	5
Thalès (3)	5
IBM	5
Olivetti	4
Axone	3
Télésystèmes	2
Total des 10 premiers offreurs	**75**

Note : les parts de marché mentionnées dans ce tableau excluent les marchés dits captifs (comme le parc IBM pour Axone)

(1) Le volume d'affaires de Thomainfor provient essentiellement de prestations de services liés à l'exploitation des parcs (maintenance à valeur ajoutée, installation, déploiement, administration de parc).

(2) Bien que disposant d'une offre de services dédiés à la micro, EDS réalise la majeure partie de son volume d'affaires dans le cadre de contrats de FM global.

(3) Pour Thalès, la part de marché mentionnée a été établie en tenant compte uniquement des prestations à valeur ajoutée d'intégration et de maîtrise d'oeuvre.

Source INPUT

D

Expériences et enseignements de marchés plus avancés : les Etats-Unis et le Royaume-Uni

Le marché de l'externalisation de services micros aux Etats-Unis est 5 fois plus important que le marché européen (cf. tableau IV-5). Ce pays a une expérience plus ancienne dans le domaine des services micro-informatiques où des investissements conséquents ont déjà été effectués depuis plusieurs années.

Dans les principaux secteurs où les technologies de pointe sont prépondérantes (cf. l'industrie spatiale ou les télécommunications), le marché nord américain conserve toujours quatre à cinq ans d'avance sur celui de l'Europe. Le marché des technologies de l'information n'est pas une exception, il puise des enseignements dans l'évolution du marché outre-Atlantique.

Le Royaume-Uni est parmi les pays les plus actifs en Europe dans le domaine de l'externalisation de services micros. En 1994, il représente près d'un tiers du marché européen, et est 2 fois plus conséquent que celui de la France.

[Tableau IV-5]

Revenus du marché des services micros
Etats-Unis, Europe et Royaume-Uni, 1994

(en millions de francs)	1994	1997	TCAM 94-97
Etats-Unis	10 124	17 511	20%
Europe	2 360	4 838	27%
Royaume-Uni	743	1 528	27%

TCAM = Taux de Croissance Annuel Moyen *Source INPUT*

1. Les Etats-Unis

Même si les Etats-Unis ont déjà atteint un niveau de maturité certain, comparativement à l'Europe, en matière d'externalisation de services micros, ce marché va continuer de croître à un rythme soutenu avec un taux de croissance annuel moyen de 20% sur la période 1994-1997. Tout comme pour l'Europe, l'identification de contrats de FM grands et moyens systèmes incluant des services micros reste difficile et peut avoir un impact sur les prévisions de marché. Aussi, INPUT estime que 20% de la valeur des contrats d'externalisation globaux concernent les services micros, et que ce rapport devrait encore augmenter au cours des prochaines années.

Aux Etats-Unis, les entreprises qui externalisent leurs services micros sont des grands comptes dont les sites sont géographiquement dispersés, et/ou des sociétés qui se sont engagées dans un processus de migration vers des architectures client-serveur. La qualité de services et la maîtrise des coûts sont les deux motivations majeures qui poussent ces sociétés à externaliser leurs services micros.

Les entreprises donnent la préférence aux services à plus forte valeur ajoutée pour elles, tels que le support client-serveur, l'assistance utilisateurs ou le management de réseaux que celle provenant de prestations plus logistiques, telles que la maintenance, l'installation ou la distribution. Par ailleurs, les réseaux locaux font généralement l'objet d'une offre de services associée aux prestations micros.

Par ailleurs, de plus en plus d'entreprises externalisent le management de leur parc micro à des offreurs qui traitent en plus les problèmes de normalisation et/ou de standardisation, de compatibilité et sécurité.

Les principaux acteurs sur le marché nord américain sont Andersen, CSC, DEC, EDS, HP, ISSC (branche « outsourcing » d'IBM), JWP, SHL Systemhouse, Unisys et Vanstar (anciennement ComputerLand).

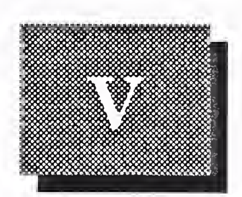
2. Le Royaume-Uni

D'après une récente étude sur l'externalisation de services micros en Europe, INPUT remarque que les entreprises britanniques semblent réservées quant à l'utilisation de prestataires externes pour le management de leur parc de micros. Les directeurs informatiques de ces organisations émettent encore certaines craintes vis-à-vis d'un tel recours.

Au Royaume-Uni, les services autour des parcs micros ont comme objectif principal, aujourd'hui, de réduire à court terme les coûts supportés par la micro plutôt que d'améliorer la qualité de service. Les entreprises anglaises sont actuellement sceptiques sur les possibilités qu'offre l'externalisation pour parvenir à un service de meilleur qualité. Néanmoins, leur désir de réduire le nombre de leurs prestataires externes reste un facteur favorable au développement de ce marché.

En 1994, les prestations connaissant la plus forte demande sont l'assistance utilisateur et les services de maintenance d'équipement, même si l'utilisation de ces derniers est en déclin comparativement aux autres années. Contrairement aux Etats-Unis, la sous-traitance du management des réseaux ne connaît qu'un attrait mitigé au Royaume-Uni.

Les principaux offreurs actifs sur le marché anglais sont : EDS et Hoskyns qui, déjà fortement implantés sur le marché de l'« outsourcing » grands et moyens systèmes, ont lancé une offre de services micros en 1993, DEC, IBM, Hewlett-Packard, ICL, Sema Group et P&P.



Le devenir du marché selon les principales mutations en cours

A
Mutations des environnements et des technologies

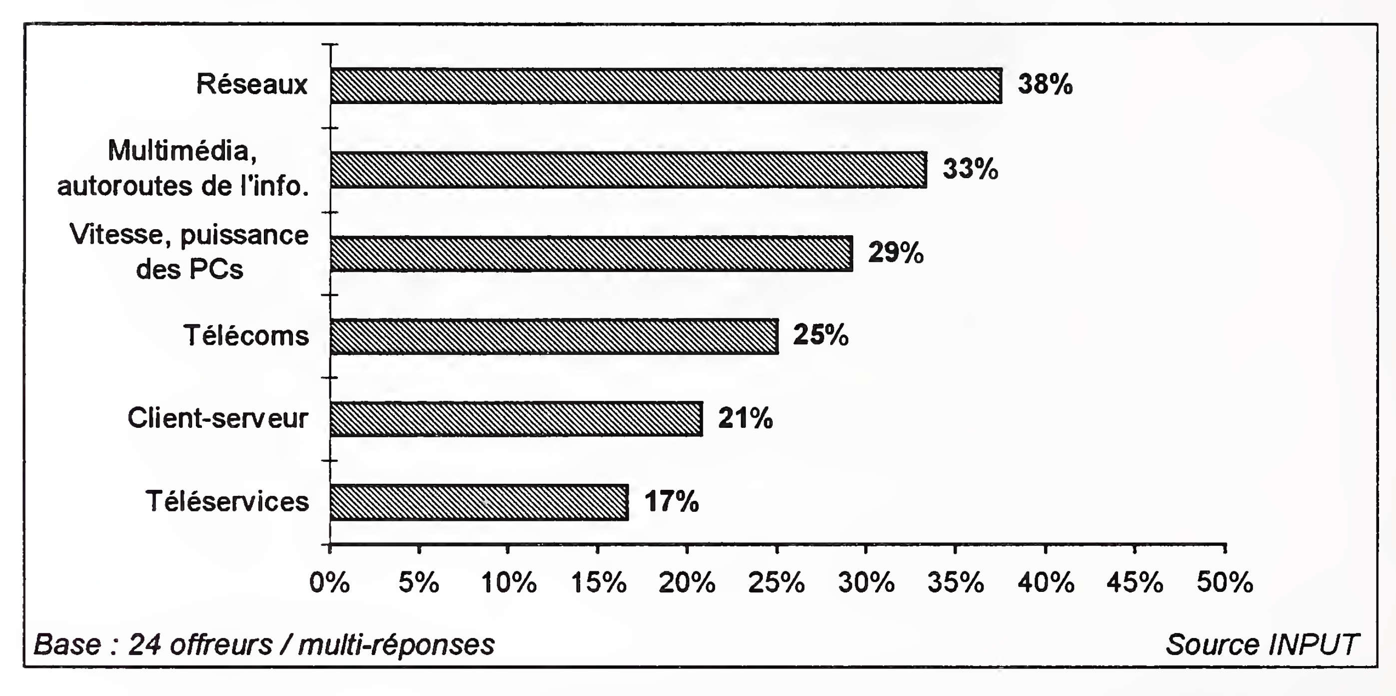
L'importance croissante de la micro dans l'environnement informatique des entreprises a considérablement changé la dynamique du marché des services liés aux technologies de l'information.

Parallèlement, les développements technologiques en cours (processeurs Pentium, RISC, amélioration des techniques de compression d'images, technologie orientée objet, etc.) et la refonte des modèles informatiques existants (« downsizing », réseaux, architecture client-serveur, ...) génèrent une course en avant à laquelle la micro ne saurait échapper.

Parmi les facteurs technologiques et/ou techniques qui auront une incidence majeure sur l'évolution des services autour des parcs micros, les réseaux locaux et leur expansion font partie des tout premiers sujets d'attention, tant de la part des utilisateurs que des offreurs (cf. figure V-1, page suivante).

[Figure V-1]

Principaux facteurs technologiques qui auront une incidence majeure sur l'évolution du marché des services micros externalisés



D'autres facteurs, tels que le multimédia, les autoroutes de l'information ou les téléservices (télédistribution, téléchargement, télésupervision, télémaintenance, etc.) apparaissent aussi prépondérants mais ils nécessitent avant tout l'implémentation des réseaux locaux pour pouvoir être mis en application et pleinement exploités.

Sans aucun doute, le développement des systèmes d'information destinés aux télécommunications et l'intégration de plus en plus poussée de celles-ci au sein de la micro (messagerie électronique, télécopie, visioconférence, téléphonie, transmission numérique via le RNIS) ont un impact sur les comportements des utilisateurs dans leur façon de véhiculer l'information, au delà du simple réseau local, vers des sites distants.

Tous ces principaux développements se traduisent par :

- une prolifération encore plus importante des produits - toujours plus évolués et sophistiqués- des protocoles, des standards, et des services associés,
- une complexité croissante des problèmes à résoudre face auxquels l'utilisateur final a de plus en plus de mal à s'y retrouver.

1. La banalisation de la mise en réseau

Alors que les besoins en services étaient jusqu'alors basés sur un modèle informatique centralisé, le développement de la micro et la multiplication conjointe des réseaux locaux ont étendu et diversifié ces besoins à des modèles distribués. Les organisations touchées par ces modifications sont désormais concernées plus par la mise en place de nouvelles procédures liées à leur activité (« business process ») que par la simple maintenance de leurs systèmes.

Avec l'extension de la mise en réseau, et dans le contexte du développement d'architecture client-serveur, les réseaux existants ont souvent besoin d'être restructurés ou réimplémentés. Par ailleurs, bon nombre de réseaux locaux se sont étendus indépendamment les uns des autres, chaque département d'entreprise poussant une technologie plutôt qu'une autre. Aujourd'hui, les entreprises tentent de les coordonner et de les faire travailler entre eux, mais la tâche d'administrer ces réseaux ne s'avère bien souvent pas si facile.

La banalisation actuelle de la mise en réseau engendre donc inévitablement de nouveaux besoins tels que ceux liés à leur management, à leur supervision ou aux téléservices (télédistribution, télémaintenance, etc.) afin de répondre aux nouveaux problèmes à résoudre (sécurisation des données, techniques de piratage, multiplicité des configurations, etc.). Ces besoins nécessitent l'utilisation de nouveaux outils mentionnés dans le tableau V-1.

[Tableau V-1]

Les services autour des réseaux locaux

Problèmes et besoins rencontrés	Nouveaux outils à mettre en place
• Fragilité et complexité des structures existantes	• Management de réseaux
• Non maîtrise de la sécurité	• Outils de sécurisation (cryptage des données, authentification, etc.)
• Multiplicité des configurations	• Management de configurations
• Lutte contre les techniques de piratage et le vol des données	• Automatisation des procédures
• Chargement et supervision à distance	• Télémonitoring, télédiagnostic, télédistribution, etc.

Source INPUT

2. Le développement du client-serveur

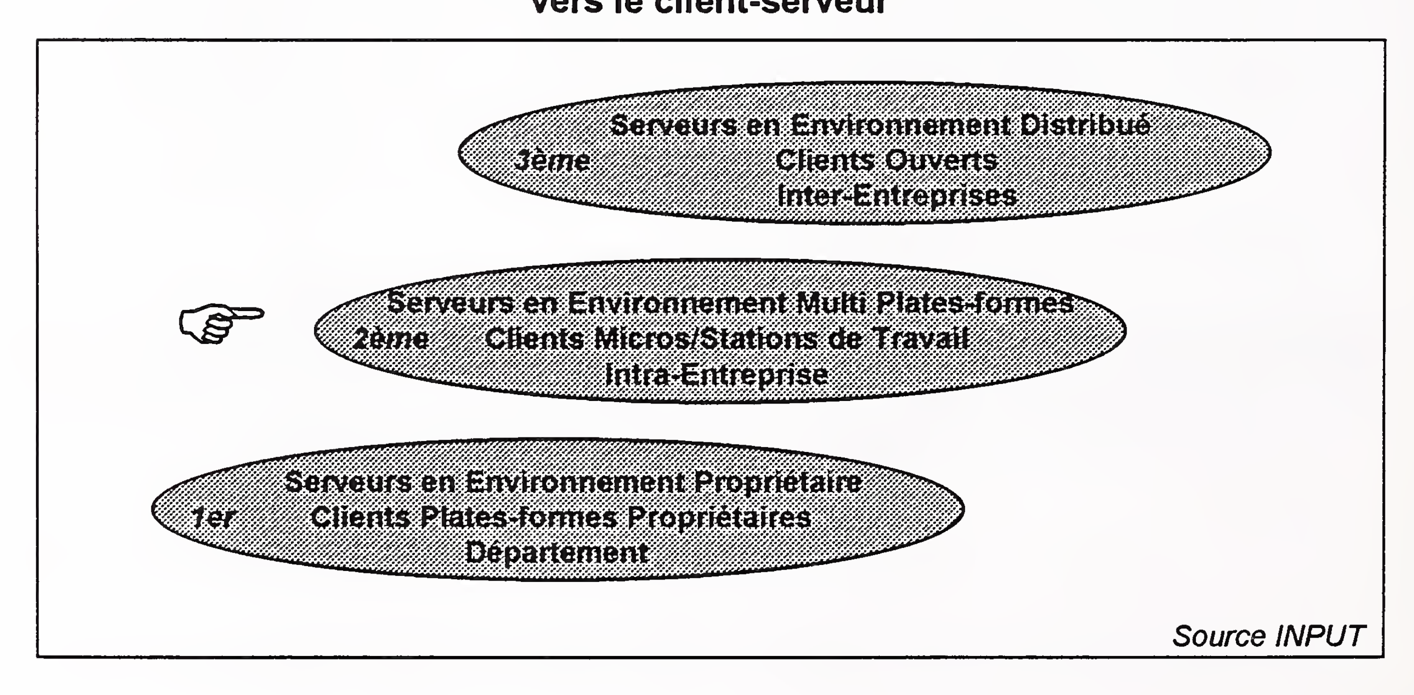
De nombreuses entreprises considèrent comme un véritable challenge l'implémentation d'architecture client-serveur au sein de leur organisation. Le besoin clé est de créer une infrastructure flexible qui permette à l'utilisateur d'avoir un accès optimisé aux informations de sa société et plus tard celles des autres (partenaires, fournisseurs, clients, ...).

Aujourd'hui, la plupart de ces informations sont encore localisées sur des systèmes non accessibles à tous les utilisateurs de micros, et plus particulièrement à ceux qui en ont le plus besoin comme les commerciaux, les gestionnaires, etc.

Comme le montre la figure V-2 ci-dessous, l'avènement du client-serveur en environnement distribué et dans le cadre d'échanges inter-entreprises constitue une troisième génération qui nécessitera quelque temps à se concrétiser.

[Figure V-2]

Les principales phases du développement des entreprises vers le client-serveur



B
Mutations des comportements des utilisateurs et des environnements informationnels

1. Un micro encore plus communicant

La tendance actuelle à l'intégration d'applications diverses - qui jusqu'ici étaient complètement disjointes les unes des autres - au niveau du poste de travail est en train de changer significativement l'usage de la bureautique d'entreprise (cf. les suites bureautiques).

Par ailleurs, le développement des réseaux locaux et des architectures client-serveur favorise une meilleure communication au sein de l'entreprise et/ou du groupe de travail, ainsi qu'avec les clients et fournisseurs.

Ceci se traduit essentiellement par :

- une amélioration constante de l'accès à l'information de tout type : bases de données, feuilles de calculs, textes, messages et/ou courriers électroniques, etc.,
- une automatisation des procédures internes de l'entreprise et/ou du suivi administratif,
- le raccourcissement des délais administratifs et décisionnels,
- une plus grande souplesse de travail qui permet à l'entreprise de s'adapter plus facilement et plus rapidement aux évolutions du marché.

Cette évolution apparaît aujourd'hui nécessaire pour :

- prendre de meilleures décisions,
- accroître la productivité de l'entreprise toute entière, confrontée à un environnement économique fortement concurrentiel.

Cette tendance a une répercussion directe tant au niveau individuel qu'au niveau du groupe de travail dont l'implication sur la productivité et la qualité des produits et prestations de l'entreprise ne cesse de croître.

2. Vers de nouvelles méthodes de travail

Un micro encore plus communicant implique de nouvelles méthodes de travail, plus coopératives, et la mise en place de structure organisationnelle en adéquation avec le métier de l'entreprise. Les principales répercussions que l'évolution de la micro a, et aura, dans le monde du travail sont indiquées dans le tableau V-2. Elles suivent le changement actuel des environnements informationnels des entreprises.

[Tableau V-2]

Principales répercussions dans le monde du travail

- Travail en groupe ou « groupware »
- Amélioration du confort et de l'ergonomie du micro avec le concept de « plug and play »
- « Workflow »
- Polyvalence du micro, avec le multimédia, qui fait office à la fois d'ordinateur, de télécopieur, de Minitel, de visiophone, etc.
- Délocalisation des utilisateurs grâce au portable et à des nouveaux modes de travail comme le télétravail

Source INPUT

3. Une intégration encore plus poussée

Pour réussir dans la conduite d'une telle évolution, il est nécessaire de concevoir la micro non plus comme une entité à part, dissociée de la structure informatique générale, mais comme une partie intégrante du système d'information des entreprises.

Ceci implique une volonté plus grande d'intégrer celle-ci au sein de ces systèmes. Cette démarche ne peut se concevoir qu'à travers un réel projet d'entreprise qui peut lui-même s'établir sur la base d'une relation de partenariat étroite entre l'entreprise et un prestataire.

C

Conséquences sur la démarche des entreprises

1. Impacts humains : augmentation des compétences requises

Le foisonnement des outils disponibles sur le marché et la complexité croissante des solutions de services apportées en réponse aux problèmes micros rencontrés par les entreprises obligent celles-ci à disposer de personnel de plus en plus spécialisé, capable d'appréhender tous les environnements existants. Le tableau V-3 présente l'impact de ce phénomène sur les compétences du personnel en charge de la micro au sein de l'entreprise.

[Tableau V-3]

Evolution des compétences du personnel en charge de la micro au sein des entreprises

- Augmentation du niveau des connaissances techniques requises
- Capacité à répondre à la mise en place de solutions complexes
- Suivi permanent de l'évolution des techniques nécessitant l'intégration d'une veille technologique continue
- Faculté à déployer rapidement les nouvelles technologies

Source INPUT

Réunir tous les spécialistes de chaque domaine pour parvenir à établir des méthodes de suivi parfaitement efficaces afin d'améliorer et de mieux maîtriser ces environnements micros et réseaux apparaît une tâche difficile à accomplir :

- tant pour les utilisateurs qui ne disposent pas de toutes les ressources en interne,
- que pour les offreurs qui se doivent de répondre le plus efficacement et largement possible aux besoins de leurs clients.

Le tableau V-4 précise les compétences majeures que les offreurs doivent acquérir et/ou développer aujourd'hui pour répondre au mieux aux attentes du marché.

[Tableau V-4]

Evolution des compétences requises chez les offreurs

Compétences	1994	1997
• Capacités techniques	XXXX	XX
• Aptitude à maîtriser les réseaux	XX	XXXX
• Habileté à tirer parti des technologiques majeures	X	XXX
• Faculté d'intégrer la micro dans le système d'information	X	XXXX
• Connaissance du métier de l'entreprise	XX	XXXX

X : faible; XXXX : élevé *Source INPUT*

2. Impacts économiques et financiers : le co t de la connaissance

Tous ces développements (extension des réseaux, évolution vers des architectures distribuées, facilité d'accès à l'information accrue, changements des méthodes de travail, etc.) génèreront de nouveaux coûts (coûts de la connaissance et des objets rapatriés) qui viendront se greffer sur ceux déjà existants (coûts d'amortissement et de fonctionnement des micros). Les deux principaux coûts que les entreprises devront gérer dans un proche avenir sont :

- les coûts fonctionnels (maintenance, administration de parc, formation, assistance, financement des parcs de micros, etc.),
- les coûts informatifs provenant de l'accès et l'utilisation de l'information.

Il devient alors impératif pour les sociétés de passer le pas dès aujourd'hui vers une meilleure maîtrise de leur micro afin de ne pas se voir déborder par ces nouveaux enjeux : ceux drainés par l'accès à l'information qui peuvent rapidement représenter des charges financières conséquentes. De leur côté, les offreurs doivent penser aux nouveaux moyens de contrôle qu'ils peuvent proposer à leurs clients et prospects pour permettre de mieux administrer ces dépenses inhérentes au rapatriement de l'information.

L'évolution des environnements bureautiques engendrera nécessairement une mutation des entreprises elles-mêmes qui s'accompagnera d'une modification de leur organisation. Pour prendre le tournant de ces changements majeurs, les sociétés devront accepter de concevoir le développement de leur micro et de leurs réseaux comme un réel projet d'entreprise dont des solutions peuvent être apportées par un partenaire offreur (constructeurs, groupements d'utilisateurs, sociétés de maintenance indépendantes, SSII, etc.) capable d'intégrer la culture de leur entreprise et de leur métier.

Le tableau V-5 donne la synthèse des principaux fondements et des moyens à mettre en oeuvre par les sociétés afin d'assimiler et d'intégrer au mieux les services autour des parcs de micros.

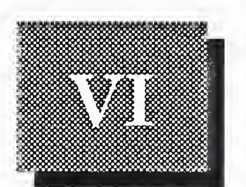
[Tableau V-5]

Les sociétés face à la maîtrise des services autour de leurs parcs de micros

POURQUOI ?	COMMENT ?
• Etre plus compétitif • Diminuer les coûts • Accroître ses compétences	• En concevant un projet d'entreprise • Avec l'aide d'un partenaire offreur expert, capable d'intégrer la culture d'entreprise de son client

Source INPUT

(page blanche)



Conclusion, recommandations et opportunités

Le marché des services micros externalisés devrait encore connaître des modifications significatives d'ici la fin des années 90. Avec le développement des réseaux, du client-serveur, et des environnements distribués, les utilisateurs auront des besoins de plus en plus sophistiqués, en terme de produits et de services. Ceci se traduira par une complexité croissante des problèmes à résoudre qui nécessitera un niveau de compétences requises encore plus évolué qu'auparavant.

Un double enjeu se dessine pour :

- les entreprises qui auront pris conscience que la maîtrise de leur micro et de leurs réseaux, étant l'une des composantes essentielles de l'amélioration de la qualité et de la productivité de leur organisation, doit se concevoir à travers un réel projet d'entreprise,

- les offreurs qui seront les plus à même de démontrer la réelle valeur ajoutée de leurs services et capables d'intégrer aussi bien un ensemble de prestations (dont certaines ressources pourront être puisées auprès de partenaires) que l'entreprise cliente pour laquelle ils interviendront.

Les conclusions et recommandations du programme de recherche mené par INPUT sur « Les Services Micros en France » sont exposées dans les tableaux VI-1 et VI-2.

[Tableau VI-1]

Les clés de succès pour les offreurs

- Concevoir le micro de ses clients comme un outil de production
- Se spécialiser, notamment grâce à l'appel au partenariat
- Démontrer la réelle plus value apportée par le service
- Etre orienté client et solutions
- Faire évoluer les prestations du support traditionnel vers des services à plus forte valeur ajoutée
- Etre capable d'intégrer le métier de l'entreprise

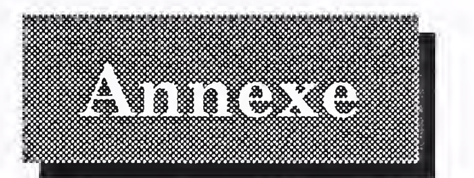
Source INPUT

[Tableau VI-2]

Les opportunités de services à court terme

- L'assistance utilisateurs
- La mise à jour et le contrôle permanent des versions de logiciels
- Le management des réseaux
- Le financement des parcs
- La sécurité
- L'intégration de la micro au sein du système d'information

Source INPUT



A
Réconciliation des prévisions de 1992 avec celles de 1994

[Tableau VII-1]

Réconciliation des prévisions d'évolution du marché des services micros externalisés, France, 1994-1997

Marché (MF)	1992	1994	1997				92-97	94-97
Provenance des données	Rapport 1992	Rapport 1994	Rapport 1992	Rapport 1994	Ecart avec le rapport 1992		TCAM Rapport 92	TCAM Rapport 94
	(Prév.)	(Actuel)	(Prév.)	(Actuel)	(Valeur)	(%)	(Prév.)	(Actuel)
SSII, distributeurs et autres	170	161	565	335	(230)	(41)	27	28
Constructeurs et sociétés de maintenance	260	259	705	485	(220)	(31)	22	23
Total	430	420	1 270	820	(450)	(35)	24	25

TCAM = Taux de Croissance Annuel Moyen *Source INPUT*

Les principaux changements à court terme rencontrés sur le marché des services micros en France proviennent essentiellement d'une anticipation de la croissance plus forte que prévue. En effet, le marché de l'externalisation de services micros, qu'elle soit partielle ou totale, n'a pas démarré aussi rapidement que ce qui avait été envisagé.

Par ailleurs, dans le rapport de 1992, INPUT identifiait pour la première fois ce segment de marché. L'étude de 1994 a permis d'affiner la démarche méthodologique et de définir clairement les contours de celui-ci. Grâce à cette approche, INPUT a pu obtenir une estimation plus précise et plus fine de sa valeur.

LEFT

彩
照

姓名：
Name

职务：
Post

单位：
Unit

No: Date:

002 装得快 文具

APRIL2013

24ColorCard CameraTrax.com